

# POLITIQUE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

## 4.39 – ASSURER L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX BIENS ET SERVICES

### POUR LES CLIENTS AYANT UN HANDICAP, UNE DÉFICIENCE OU UNE LIMITATION

#### Énoncé de politique

Toromont veillera à ce que ses clients ayant un handicap, une déficience ou une limitation puissent bénéficier d'un accès égal aux biens et services dans l'ensemble de ses concessions. Cet engagement implique :

- que l'ensemble du personnel de Toromont Cat soit sensibilisé aux handicaps, déficiences ou limitations qui peuvent avoir une incidence sur nos clients;
- que l'ensemble du personnel de Toromont Cat comprenne les différents appareils fonctionnels dont les clients ayant un handicap, une déficience ou une limitation peuvent dépendre et la façon dont ils peuvent influencer leur accès aux biens et services que nous offrons;
- que l'ensemble du personnel de Toromont Cat s'assure que nous nous comportons d'une manière qui tienne compte des handicaps, déficiences ou limitations des clients, de sorte que leur accès aux biens et services soit équivalent à celui de nos autres clients;
- que l'ensemble du personnel de Toromont Cat ayant un contact avec les clients ou qui est impliqué dans la fourniture de biens et de services de Toromont reçoive une formation adéquate sur la législation correspondante, ainsi que sur les procédures appropriées pour les accueillir de façon adéquate;
- Cette formation doit être mise à jour périodiquement en fonction de l'évolution de la législation et du rôle de chaque employé.
- La présente politique sera mise à la disposition et accessible aux personnes qui en feront la demande. Elle sera également publiée sur les sites Web interne et externe de Toromont.

#### Portée

Cette politique s'applique à tous les employés de Toromont qui ont l'occasion d'interagir avec des clients dans le cadre de la fourniture de biens et de services au public, à l'exception de ceux du Québec et des Maritimes.

#### Définitions et explications

##### Handicap, déficience ou limitation

Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie. Cela inclut :

- le diabète, l'épilepsie, une lésion cérébrale, toute forme de paralysie, l'amputation et l'absence de compensation physique;
- la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive;
- le mutisme ou un trouble de la parole; ou
- la dépendance physique à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif.

Un état de déficience mentale, une déficience intellectuelle ou un trouble de l'apprentissage.

Toute blessure ou invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu d'un régime d'assurance provincial.

# POLITIQUE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

## 4.39 – ASSURER L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX BIENS ET SERVICES

### POUR LES CLIENTS AYANT UN HANDICAP, UNE DÉFICIENCE OU UNE LIMITATION

#### Obstacle

Tout ce qui empêche une personne ayant un handicap, une déficience ou une limitation de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, déficience ou limitation. Les obstacles peuvent inclure :

- l'attitude – façon dont les gens pensent;
- l'aspect architectural/structural – associé aux éléments liés à la conception de l'immeuble;
- l'information – difficulté à recevoir et à transmettre de l'information;
- les technologies – technologies pouvant empêcher les gens d'accéder à l'information;
- l'aspect systémique – politiques et procédures de la compagnie pouvant souvent créer involontairement des obstacles.

#### Égalité des chances

Les personnes ayant un handicap, une déficience ou une limitation ont les mêmes chances que les autres d'accéder à nos biens et services.

#### Intégration des services

Le service est fourni de manière à permettre à la personne ayant un handicap, une déficience ou une limitation de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

#### Appareils fonctionnels

Appareils utilisés par les personnes ayant un handicap, une déficience ou une limitation afin d'améliorer leur fonctionnalité. Les appareils fonctionnels peuvent comprendre des cannes, des fauteuils roulants, des appareils auditifs, des personnes de soutien, des animaux d'assistance et bien d'autres éléments.

## Rôles et responsabilités

### **Employeur**

Il incombe à l'employeur, Toromont Cat, de s'assurer :

- qu'il existe une politique décrivant l'égalité d'accès aux biens et services pour les clients ayant un handicap, une déficience ou une limitation;
- que la mise en œuvre de cette politique est soutenue par la direction;
- que la politique est revue et modifiée au besoin, mais au moins une fois par année;
- qu'une formation appropriée est offerte à tous les employés susceptibles d'interagir avec les clients ou de participer à la fourniture de biens ou de services;
- qu'un processus est mis en place pour recueillir et répondre aux commentaires sur la manière dont Toromont fournit des biens et des services aux clients ayant un handicap, une déficience ou une limitation.

### **Direction**

Il incombe aux directeurs et aux superviseurs des employés de Toromont Cat de s'assurer :

- que tous les employés susceptibles d'interagir avec les clients ou qui participent à la fourniture de biens ou de services sont formés en gestion de la sensibilisation aux handicaps, déficiences ou limitations afin d'assurer l'égalité d'accès aux clients ayant un handicap, une déficience ou une limitation;
- que tous les employés susceptibles d'interagir avec les clients ou de participer à la fourniture de biens ou de services sont informés des difficultés et des problèmes liés aux clients ayant un handicap, une déficience ou une limitation;
- que tous les employés susceptibles d'interagir avec les clients ou de participer à la fourniture de biens ou de services sont sensibilisés à cette politique qui fait l'objet de rappels périodiques;

# POLITIQUE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

## 4.39 – ASSURER L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX BIENS ET SERVICES

### POUR LES CLIENTS AYANT UN HANDICAP, UNE DÉFICIENCE OU UNE LIMITATION

- que le processus est mis en œuvre pour recueillir les commentaires et y réagir, en ce qui a trait à la façon dont Toromont fournit des biens et des services aux clients ayant un handicap, une déficience ou une limitation, et que lorsque des commentaires sont reçus, ils sont examinés et pris en compte comme il se doit;
- que cette politique est appliquée de façon appropriée.

#### Employé

Il est de la responsabilité de chaque employé :

- de participer au cours de formation sur la gestion de la sensibilisation aux handicaps, déficiences ou limitations s'il est susceptible d'interagir avec des clients ou de participer à la fourniture de biens ou de services;
- d'utiliser les informations fournies dans cette politique et dans le programme de formation pour s'assurer que les clients ayant un handicap, une déficience ou une limitation bénéficient d'un accès égal aux biens et aux services;
- de suivre toutes les procédures décrites dans cette politique et mentionnées dans le programme de formation;
- de déterminer le comportement approprié pour offrir le meilleur service possible aux clients ayant un handicap, une déficience ou une limitation afin d'assurer l'égalité d'accès aux biens et aux services;
- de veiller à ce que tous les clients soient informés de la procédure à suivre pour faire part de leurs commentaires sur le service à la clientèle et de s'assurer également que les commentaires reçus sont transmis à la direction aux fins d'examen et de suivi.

#### Programme de formation

Toromont veillera à ce que la formation nécessaire soit dispensée pour soutenir cette politique.

Le programme de formation comprendra les éléments suivants :

- Examen des objectifs de la loi et des exigences du présent règlement
- Directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps, déficiences ou limitations
- Directives sur la façon d'interagir avec les personnes ayant un handicap, une déficience ou une limitation qui utilisent un appareil fonctionnel, qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Informations sur ce qu'il convient de faire si une personne présentant un type particulier de handicap, déficience ou limitation éprouve des difficultés à accéder aux biens du fournisseur ou aux services du prestataire

Si nécessaire, des directives seront également fournies sur la façon d'utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles dans les locaux de Toromont ou fournis par l'entreprise, qui peuvent aider à offrir des biens ou des services à une personne ayant un handicap, une déficience ou une limitation.

La formation sera dispensée à tous les employés de Toromont dès leur entrée en fonction et elle sera mise à jour au besoin. Tous les dossiers de formation seront conservés, y compris les dates et le nom des personnes à qui la formation a été dispensée. Ces dossiers pourront être consultés sur demande.

Cette formation sera examinée régulièrement et revue si nécessaire en fonction des changements apportés aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes ayant un handicap, une déficience ou une limitation.

### **Procédures de travail sécuritaires**

1. Les personnes ayant un handicap, une déficience ou une limitation sont en mesure d'utiliser leur propre appareil fonctionnel, un animal d'assistance ou une personne de soutien pour accéder aux biens ou aux services, ou toute autre mesure proposée par Toromont Cat pour leur permettre d'accéder aux biens ou aux services.
2. Tous les employés de Toromont Cat doivent communiquer avec une personne ayant un handicap, une déficience ou une limitation d'une manière qui tient compte de son handicap, déficience ou limitation.
3. Toute personne ayant un handicap, une déficience ou une limitation pourra entrer dans les locaux où le public est admis accompagnée de son animal d'assistance, sauf dans les cas où il s'agit d'un animal exclu des locaux par la loi.
4. Toromont émettra un avis lorsque les installations ou les services que les personnes ayant un handicap, une déficience ou une limitation utilisent pour accéder aux biens ou aux services **seront** perturbés. Cet avis :
  - a. inclura des informations sur la cause de la perturbation, la durée prévue et une description des installations de rechange, le cas échéant;
  - b. devra être placé en évidence sur les lieux, ainsi que sur le site Web et dans les autres principaux mécanismes de communication avec le public.
5. Toromont Cat s'assurera que le processus de cartes de rétroaction concernant le service à la clientèle est en place dans tous les points de service afin de recevoir les commentaires et d'y réagir efficacement, en ce qui a trait au processus de fourniture de biens ou de services aux personnes ayant un handicap, une déficience ou une limitation de la part de Toromont Cat.
  - a. Une fois reçus, les commentaires seront acheminés au service de santé et de sécurité où ils seront passés en revue.
  - b. La personne qui a émis des commentaires sera contactée au besoin et le secteur approprié de l'entreprise sera mis à contribution si nécessaire, en tenant compte des commentaires spécifiques qui ont été faits.
  - c. Des mesures seront prises en réponse à la rétroaction fournie, le cas échéant.
  - d. Le processus de rétroaction sera accessible à toute personne qui en fera la demande.
  - e. Le présent document sera accessible aux personnes qui en feront la demande.

### **Gestion du document**

Date d'entrée en vigueur :

1<sup>er</sup> juin 2013