



## POLITIQUE RELATIVE À LA NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

### Énoncé de politique

Sobeys s'engage à fournir à sa clientèle un service exceptionnel et accessible conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Elle fera les efforts nécessaires pour assurer que ses politiques, procédures et pratiques sont conformes aux principes suivants :

- (a) Les biens et services seront fournis d'une manière respectueuse de la *dignité* et de *l'autonomie* de tous les clients;
- (b) Dans la mesure du possible, la fourniture de services aux personnes handicapées *intégrera* l'accessibilité;
- (c) Les personnes handicapées auront les *mêmes* possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services fournis par Sobeys ou en son nom, de les utiliser et d'en tirer profit.

### Dispositions de la politique

#### 1) Animaux d'assistance et personnes de soutien

- a. Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, Sobeys veillera à ce qu'il lui soit permis d'entrer dans les lieux avec l'animal et de le garder avec elle, à moins que la loi exclut par ailleurs l'animal des lieux. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, Sobeys veillera à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ses biens ou services, de les utiliser ou d'en tirer profit
- b. Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, Sobeys veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci. Sobeys peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux, mais uniquement si la présence d'une telle personne dans ceux-ci est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

Si un prix est demandé à une personne pour l'entrée dans les lieux ou relativement à sa présence dans ceux-ci, Sobeys veillera à ce qu'un avis du prix payable, le cas échéant, à l'égard de la personne de soutien soit donné à l'avance.

## 2) Avis de perturbation temporaire

En vertu de la présente politique, Sobeys avisera le public de toute perturbation temporaire de ses services.

L'avis d'interruption des services indiquera :

- les raisons de la perturbation;
- la durée prévue de la perturbation;
- les installations ou services de remplacement disponibles.

Sobeys donnera cet avis en utilisant au moins une des méthodes suivantes :

- affichage au site de l'interruption;
- publication sur son site Web;
- annonce dans un journal local.

## 3) Formation

- a. Sobeys veillera à ce que de la formation soit donnée aux personnes suivantes sur les exigences relatives aux normes d'accessibilité dont il est question dans le règlement, ainsi que sur la section du *Code des droits de la personne* qui traite des personnes handicapées :

- ses employés et ses bénévoles;
- les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Sobeys;
- toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom de l'entreprise.

La formation sera adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et d'autres personnes.

- b. La formation fournira l'information suivante :

- i. Les objets de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- ii. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps;
- iii. La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- iv. La façon de se servir des appareils ou dispositifs fournis par Sobeys et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
- v. Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de Sobeys.

- c. La formation sera fournie à chaque personne dès que possible après que les fonctions concernées lui sont assignées. Une formation sera également fournie sur une base continue lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. Sobeys tiendra des dossiers de la formation fournie, y compris les dates où elle l'est et le nombre de personnes qui l'ont reçue.

#### **4) Processus de rétroaction**

Sobeys accepte les commentaires du public relativement à la LAPHO soumis par différents moyens :

- par téléphone;
- en personne;
- par télécopieur;
- par courriel;
- au moyen d'un formulaire de commentaires.

Tous les commentaires seront pris en considération. Les plaintes seront étudiées et un suivi sera effectué auprès des clients qui en font la demande.

#### **5) Documents**

Sobeys fournira une description écrite de ses politiques, pratiques et procédures d'accessibilité aux clients qui en font la demande. Elle prendra en compte la capacité de la personne à accéder à l'information afin de lui fournir le document ou l'information dans un format adapté à ses besoins, comme convenu avec elle. Un avis de disponibilité sera publié sur les sites Web de Sobeys et par écrit.