

# Politique en matière d'accessibilité pour les employés et les clients handicapés

---

## Objet

À Parkland, nous croyons qu'il faut maintenir et promouvoir un environnement inclusif pour nos employés, nos clients et les visiteurs. Nous croyons en l'intégration et à l'égalité des chances pour tous, et nous sommes résolus à répondre aux besoins des personnes handicapées, en nous employant à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.

La présente politique a pour but de répondre aux exigences des *Normes pour les services à la clientèle* incluses dans les *Normes d'accessibilité intégrées* aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Elle s'applique à la fourniture de biens ou de services au public ou à des tiers, et non aux biens eux-mêmes.

Tous les biens et services fournis par Corporation Pétroles Parkland doivent suivre les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

## Définitions

Appareil ou accessoire fonctionnel – Aides techniques, appareils de communication ou autres dispositifs utilisés pour conserver ou améliorer les aptitudes fonctionnelles d'une personne handicapée. Ces appareils et accessoires sont habituellement des dispositifs que les clients apportent, comme les fauteuils roulants, les ambulateurs et les bombonnes d'oxygène personnelles, et qui les aident à entendre, à voir, à communiquer, à bouger, à respirer, à se souvenir et (ou) à lire.

Handicap – Le terme « handicap » s'entend de ce qui suit :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental; ou
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes du régime provincial d'accidents du travail.

Chien-guide – Chien d'assistance soumis à un dressage de pointe en vue d'assurer la mobilité, la sécurité et l'indépendance accrue des personnes aveugles.

Animal d'assistance – Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée :

1. s'il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte; ou

2. si la personne fournit des documents de l'un des membres suivants d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :
- un membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes;
  - un membre de l'Ordre des chiropraticiens;
  - un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers;
  - un membre de l'Ordre des ergothérapeutes;
  - un membre de l'Ordre des optométristes;
  - un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens;
  - un membre de l'Ordre des physiothérapeutes;
  - un membre de l'Ordre des psychologues; ou
  - un membre de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale.

Chien d'assistance – Un chien autre qu'un chien-guide pour aveugle est un chien d'assistance :

- s'il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour une personne qui a un handicap d'ordre médical; ou
- si la personne qui a besoin d'un tel chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne de soutien – Eu égard à une personne handicapée, une personne de soutien est une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

#### **A. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées**

Corporation Pétroles Parkland déploiera tous les efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances :

- en veillant à ce que tous les clients reçoivent des biens et services de même valeur et de même qualité;
- en permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent à des biens ou à des services, pourvu que cela ne présente pas un risque pour la sécurité;
- en recourant à des solutions de rechange, dans la mesure du possible, afin de s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, dans les mêmes lieux et d'une façon similaire;
- en tenant compte des besoins individuels dans la fourniture des biens et services; et
- en communiquant d'une façon qui tient compte du handicap d'un client.

#### **B. Utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels**

Appareils ou accessoires fonctionnels du client

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels, au besoin, pour accéder aux biens ou aux services fournis par Parkland.

Dans les cas où de tels appareils ou accessoires constituent un risque de sécurité ou lorsque l'accessibilité peut être problématique, d'autres mesures raisonnables seront prises pour garantir l'accès aux biens et aux services. À titre d'exemple, une flamme nue et une bombonne d'oxygène ne peuvent se trouver près l'une de l'autre. Par conséquent, une mesure d'adaptation qui pourrait être proposée à un client nécessitant une bombonne d'oxygène serait de s'assurer

qu'il se trouve dans un emplacement sécuritaire tant pour lui que pour l'entreprise. Également, lorsqu'il n'y a pas d'ascenseurs et qu'une personne nécessite un appareil ou accessoire fonctionnel de mobilité, le service pourrait être dispensé à l'emplacement qui répond aux besoins de celle-ci.

### **C. Chiens-guides, animaux d'assistance et chiens d'assistance**

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance sera autorisé à accéder aux lieux publics, sauf si la loi l'interdit. Les politiques sur « l'interdiction des animaux domestiques » ne s'appliquent pas aux chiens-guides, animaux d'assistance et (ou) chiens d'assistance.

En cas de divergence entre une disposition de la présente politique ou d'un règlement en vertu de celle-ci ou de toute autre loi se rapportant aux races interdites (par exemple les pit-bulls) et une disposition d'un règlement adopté par une municipalité concernant ces races, la disposition la plus limitative relativement au contrôle ou à l'interdiction de ces races prévaut.

#### Reconnaître un chien-guide, un chien d'assistance et (ou) un animal d'assistance

S'il n'est pas tout à fait évident que le client utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap, Parkland peut procéder à une vérification auprès du client.

#### Soins et contrôle de l'animal

Le client accompagné d'un chien-guide, d'un chien d'assistance et (ou) d'un animal d'assistance est en tout temps responsable des soins et du contrôle de l'animal.

#### Allergies

Si un problème de santé et de sécurité se présente, par exemple, sous la forme d'une allergie grave à l'animal, Parkland déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous.

### **D. Recours aux personnes de soutien**

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, Parkland veillera à ce que les deux personnes puissent entrer ensemble dans les locaux et à ce que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien qui l'accompagne.

Il se pourrait que le nombre de sièges ou leur disponibilité empêchent le client et la personne de soutien de s'asseoir côte à côte. Dans ces cas, Parkland déploiera tous les efforts raisonnables pour remédier à la situation.

Dans les cas où l'on pourrait discuter d'informations confidentielles, le client devra donner son consentement préalable à une telle discussion.

#### Droits d'entrée

Lorsque Parkland demande à ce qu'une personne de soutien accompagne une personne handicapée, et que celle-ci accepte l'accompagnement, Parkland n'imposera pas de droits ou de frais à la personne de soutien.

### **E. Avis d'interruption de service**

Des interruptions de service pourraient se produire en raison de motifs qui sont ou ne sont pas sous le contrôle ou connus de Corporation Pétroles Parkland. Dans l'éventualité d'une interruption temporaire aux installations ou aux services utilisés par un client handicapé pour accéder aux biens ou services de Parkland ou les utiliser, Parkland déploiera des efforts raisonnables pour fournir un préavis à cet effet. Dans certaines circonstances, comme en cas d'interruptions temporaires imprévues, il pourrait être impossible de fournir un préavis.

Les avis comprennent ce qui suit :

Si un avis doit être publié, les renseignements suivants seront indiqués, à moins qu'ils ne soient pas disponibles ou connus :

- les biens ou les services faisant l'objet de l'interruption ou n'étant pas disponibles;
- la raison de l'interruption;
- la durée prévue; et
- une description des services ou options de rechange.

#### Options concernant les avis

Lorsque des interruptions se produisent, Parkland fournira un avis aux clients comme suit :

- en affichant des avis dans des endroits visibles, y compris au lieu de l'interruption, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche de l'interruption de service et (ou) sur le site Web de Parkland;
- en communiquant avec les clients qui ont des rendez-vous;
- en avisant les clients verbalement lorsqu'ils prennent rendez-vous; ou
- par toute autre méthode qui pourrait être raisonnable selon les circonstances.

#### **F. Rétroaction des clients**

Parkland offrira à ses clients la possibilité de fournir une rétroaction sur les services fournis aux clients handicapés. Tous les clients pourront facilement obtenir des renseignements sur le processus de rétroaction, et un avis concernant ce processus sera disponible sur notre site Web. Des documents de rétroaction ainsi que d'autres méthodes pour soumettre une rétroaction, p. ex., verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (à la main, par la poste, sur le site Web ou par courriel), sont disponibles sur demande.

#### Comment soumettre une rétroaction

Les clients peuvent soumettre leur rétroaction aux coordonnées suivantes :

Direction, Personnes et culture

905-633-3422

700-1122, International Blvd, Burlington (Ontario) L7L 6Z8

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction en remplissant un formulaire de rétroaction sur le site Web ou verbalement peuvent le faire à tout employé de Parkland. Les clients qui fournissent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception et seront informés des mesures prises sur la base des préoccupations ou des plaintes qui ont été formulées.

#### **G. Formation**

Une formation sera fournie :

- à toutes les personnes qui sont des employées ou des bénévoles du fournisseur;
- à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques du fournisseur;
- à toutes les personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte du fournisseur.

#### Modalités de la formation

Quel qu'en soit le format, la formation doit couvrir les sujets suivants :

- un examen de l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- un examen des exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*;
- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;

- des instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui :
  - utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel;
  - ont besoin d'un chien-guide, un chien d'assistance ou un autre animal d'assistance; ou
  - ont besoin d'une personne de soutien (y compris la façon de traiter les droits d'entrée);
- des instructions sur la façon d'utiliser les appareils ou accessoires qui sont disponibles dans nos locaux ou que nous fournissons et qui peuvent aider les personnes handicapées;
- des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos services;
- les politiques, les procédures et les pratiques de Parkland relatives à la fourniture d'un service à la clientèle accessible aux clients handicapés.

### Calendrier de formation

Parkland fournira la formation dès que possible. La formation sera dispensée aux nouveaux employés, aux bénévoles et (ou) aux entrepreneurs (pendant leur orientation par exemple). Une formation révisée sera également dispensée si des changements sont apportés à la législation, aux procédures, aux politiques et (ou) aux pratiques.

### Dossiers de formation

Parkland maintiendra des dossiers de la formation dispensée, y compris les dates où elle a été dispensée et le nombre de personnes qui y ont assisté.

### **H. Avis concernant la disponibilité et le format des documents**

Parkland avisera les clients que les documents relatifs aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont disponibles sur demande et dans un format qui tient compte du handicap du client. L'avis sera donné en affichant l'information dans un endroit visible qui appartient et est exploité par Corporation Pétroles Parkland, sur le site Web de Parkland et (ou) en employant toute autre méthode raisonnable.

### **Administration**

Si vous avez des questions ou des préoccupations à propos de la présente politique et des procédures connexes, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées suivantes :

Direction, Personnes et culture

905-633-3422

700-1122, International Blvd, Burlington (Ontario) L7L 6Z8

La présente politique et les procédures connexes seront révisées au besoin en cas de modifications législatives ou de changements aux procédures de l'entreprise.