

## **POLITIQUE**

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* vise à rendre l'Ontario plus accessible en identifiant et, dans la mesure du possible, en prévenant et en éliminant les barrières auxquelles les personnes handicapées sont confrontées.

Une norme en matière de service à la clientèle a été établie en vertu de la Loi pour assurer que les biens et les services sont accessibles de façon égale à tous les membres du public.

Reitmans (Canada) Ltée est déterminée à offrir à sa clientèle un environnement sans obstacles. Cette politique a pour but de garantir que non seulement nous satisfaisons les exigences des normes de service à la clientèle définies dans la Loi et défendons ses principes de base sous-jacents tels qu'ils sont décrits ci-après, mais aussi que nous procurons un environnement de magasinage qui reflète les valeurs de respect, d'intégrité, de croissance et d'engagement que préconise l'entreprise.

## **ÉTENDUE**

Cette politique s'applique à toutes les personnes qui traitent avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de Reitmans (Canada) Ltée. Cela inclut ses employés, ses mandataires, ses bénévoles et ses entrepreneurs.

## **DÉFINITIONS**

- i. **Rapport sur l'accessibilité** – Rapport qui doit être déposé conformément au paragraphe 14 de la Loi.
- ii. **Appareil ou accessoire fonctionnel** - Tout appareil qu'une personne utilise pour l'aider à accomplir certaines tâches ou activités au quotidien.
- iii. **Handicaps** – Par handicaps, on entend :

– <i>Handicaps visuels</i>	– <i>Troubles d'apprentissage</i>
– <i>Handicaps auditifs</i>	– <i>Problèmes de santé</i>
– <i>Surdicécité</i>	– <i>Troubles du langage</i>
– <i>Handicaps physiques</i>	

- iv. **Animal d'assistance** - Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :
  - (a) la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
  - (b) la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.
- v. **Personne de soutien** – Personne qui accompagne une personne handicapée 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.

## **PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA POLITIQUE**

Reitmans (Canada) Ltée désire que la présente politique et ses pratiques et procédures connexes soient compatibles avec ces quatre (4) principes fondamentaux :

- i. **Dignité** - Les personnes ayant un handicap doivent être traitées comme des clients appréciés méritant un service comparable à celui de tout autre client.
- ii. **Égalité des chances** - Les personnes ayant un handicap devraient avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir nos biens ou services, de les utiliser et d'en tirer profit.
- iii. **Intégration** - Dans la mesure du possible, les personnes ayant un handicap devraient bénéficier de nos biens et services au même endroit et de la même manière ou d'une manière semblable à celle de tout autre client. Dans les cas où l'intégration ne répond pas aux besoins de la personne ayant un handicap, les biens et les services lui seront fournis, dans la mesure du possible, d'une autre façon qui prend en compte les besoins particuliers de cette personne.
- iv. **Autonomie** - Les biens et les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de l'autonomie des personnes ayant un handicap. À cette fin, nous serons toujours enclins à assister une personne ayant un handicap, mais nous ne le ferons qu'avec sa permission expresse.

## **MISE EN APPLICATION**

Reitmans (Canada) Ltée a mis sur pied un comité sur l'accessibilité qui veillera à :

- i. l'élaboration et la mise en œuvre de politiques, de pratiques et de procédures garantissant la fourniture de biens et de services aux personnes ayant un handicap;
- ii. l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de formation sur l'accessibilité, tel qu'exigé par la Loi;
- iii. l'élaboration d'une procédure de rétroaction tel qu'exigé par la Loi;
- iv. déposer un rapport sur l'accessibilité, tel que prévu au paragraphe 14 de la Loi.

## **FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

### **I. Communication**

#### **A. Moyens de communication accessibles**

Reitmans (Canada) Ltée s'efforce de communiquer avec les membres du public d'une manière qui est accessible. Les médias accessibles dont nous nous servons présentement comprennent :

- les documents écrits, la radio, le téléphone, le courrier électronique, l'internet et la télécopie;
- un bloc de papier avec stylo laissé à la disposition des clients au comptoir-caisse et dans la zone des cabines d'essayage.

#### **B. Communiquer avec des personnes ayant un handicap**

Reitmans (Canada) Ltée s'efforce de communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Ses modes de communication sont présentés dans notre programme de formation lié à l'accessibilité.

## **II. Appareils ou accessoires fonctionnels**

Les personnes ayant un handicap sont autorisées, lorsque c'est possible, à se servir de leur appareil ou accessoire fonctionnel en vue d'obtenir des biens ou des services, de les utiliser ou d'en tirer profit.

Si un obstacle physique, technologique ou d'un autre type les empêche de se servir de leur appareil ou accessoire fonctionnel dans nos lieux, nous nous efforcerons d'abord d'enlever cet obstacle. Si nous sommes incapables d'enlever cet obstacle, nous demanderons à la personne comment nous pouvons la servir et quels autres modes de service lui sont accessibles. Nous ferons de notre mieux pour fournir une autre forme d'assistance à la personne ayant un handicap.

## **III. Accessibilité de nos lieux**

Nous offrons les installations et services qui suivent dans chaque magasin de Reitmans (Canada) Ltée qui est assujéti à la présente politique afin de permettre aux personnes ayant un handicap d'obtenir des biens ou des services, de les utiliser ou d'en tirer profit :

- Les portes intérieures et extérieures de tous les magasins situés à l'extérieur de centres commerciaux sont dotées d'un dispositif d'ouverture automatique.
- Là où des toilettes publiques sont accessibles, une toilette adaptée est également accessible.
- Tous nos magasins ont au moins une cabine d'essayage adaptée.
- L'assistance d'un personnel de vente bien formé.

## **IV. Animaux d'assistance**

Les personnes ayant un handicap peuvent entrer dans les lieux dont Reitmans (Canada) Ltée est le propriétaire ou l'exploitant, accompagné d'un animal d'assistance et elles peuvent le garder avec elle, si le public a accès à ces lieux, à moins que la Loi exclut l'animal des lieux.

S'il n'est pas évident que l'animal soit un animal d'assistance, Reitmans (Canada) Ltée peut demander à la personne handicapée de lui présenter une lettre dans laquelle un médecin ou une infirmière confirme que la personne requiert l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Le personnel recevra une formation sur la façon d'interagir avec une personne ayant un handicap accompagnée d'un animal d'assistance.

## **V. Personnes de soutien**

Une personne ayant un handicap peut entrer dans les lieux dont Reitmans (Canada) Ltée est le propriétaire ou l'exploitant, accompagnée d'une personne de soutien et peut avoir accès à cette dernière pendant qu'elle se trouve dans ces lieux. Cela inclut les cabines d'essayage et l'aire attenante à celles-ci.

Reitmans (Canada) Ltée peut exiger qu'une personne ayant un handicap soit accompagnée d'une personne de soutien si cela est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne ayant un handicap elle-même ou d'autres personnes qui se trouvent sur les lieux.

## **VI. Avis de perturbation temporaire**

Reitmans (Canada) Ltée avisera le public de toute perturbation planifiée ou imprévue de ses installations ou services particuliers dont les personnes ayant un handicap se servent. L'avis sera affiché à l'entrée des lieux concernés et sur la page d'accueil du site web de chacune des bannières de Reitmans (Canada) Ltée, advenant que la perturbation se prolonge.

L'avis contiendra les renseignements suivants :

- i. que les installations ou les services ne sont pas disponibles;
- ii. la durée prévue de la perturbation;
- iii. les raisons de la perturbation;
- iv. les installations ou les services de remplacement qui sont disponibles.

## **FORMATION ET DOSSIERS**

*Reitmans (Canada) Ltée* fournira de la formation, y compris de la formation continue tel que requise par la Loi, à toutes les personnes visées par cette politique ainsi qu'à celles chargées d'élaborer la politique et les procédures et pratiques qui s'y rattachent.

### **A. Contenu de la formation**

La formation comprendra ce qui suit :

- i. Un examen de la politique, incluant l'objet de la Loi et les exigences de la norme.
- 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 d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- iv. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans nos lieux afin de faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.
- v. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un handicap a de la difficulté à avoir accès à nos lieux ou services.
- vi. Une formation sur les divers appareils ou accessoires fonctionnels que les personnes ayant un handicap peuvent utiliser pendant qu'elles ont accès à nos biens et services.
- vii. La façon de se servir des installations ou services mis à la disposition du personnel dans nos lieux en vue de faciliter la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

### **B. Moment de la formation**

La formation sera fournie à toutes les personnes auxquelles cette politique s'applique dès que possible après que les fonctions concernées lui sont assignées, soit généralement trente (30) jours après la date d'embauche. Il incombe aux superviseurs des employés concernés de s'assurer que les échéanciers de formation sont respectés.

### **C. Documentation de la formation**

Conformément aux exigences de la Loi, nous tiendrons des dossiers sur la formation fournie, y compris le protocole, les dates à laquelle la formation a été fournie et le nombre de personnes qui l'ont reçue.

Les employés doivent signer le formulaire RH 012-F 1/12, « Comment puis-je vous aider? » *Atelier « Au service des clients handicapés »*. Le formulaire signé doit être conservé dans le dossier de l'employé. Un spécimen est disponible à la fin de cette politique.

On peut obtenir un réapprovisionnement de ce formulaire par le biais de la Réquisition en ligne de fourniture.

## **PROCESSUS DE RÉTROACTION**

### ***A. Réception de rétroaction***

Reitmans (Canada) Ltée sera heureux de recevoir toute rétroaction en rapport avec cette politique et sa mise en œuvre. Ces observations peuvent être communiquées de l'une des manières suivantes :

- i. **En personne** dans n'importe quel de nos magasins.
- ii. **Par téléphone** au 1-866-REITMANS (734-8626)
- iii. **Par écrit** à :  
Reitmans (Canada) Ltée  
Service à la clientèle - Services partagés  
250, rue Sauvé Ouest  
Montréal (Québec) H3L 1Z2
- iv. Un lien permettant d'accéder au texte de la politique sera affiché au [www.Reitmans.ca](http://www.Reitmans.ca).

### ***B. Réponse aux rétroactions***

Reitmans (Canada) Ltée s'est dotée d'un protocole lui permettant de recevoir et de répondre aux commentaires, y compris les plaintes. Ce protocole peut être consulté sur demande.

## **DOCUMENTATION POUVANT ÊTRE CONSULTÉE**

Le public peut consulter sur demande la présente politique ainsi que les pratiques et protocoles qui lui sont liés.

Un avis à ce sujet sera affiché sur le site web de Reitmans (Canada) Ltée.

## **FORME DES DOCUMENTS**

Reitmans (Canada) Ltée remettra une copie des documents ou les renseignements qu'ils contiennent et qu'elle est tenue par la présente norme de remettre, dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.