

## Politique sur l'accessibilité relative au service à la clientèle pour les Ontariens

*Application : Tous les employés, les consultants et les visiteurs de l'Ontario*

### Objectif

Afin d'atteindre l'objectif du gouvernement de l'Ontario pour devenir une province sans obstacle au plus tard en 2025, GS1 Canada appuie l'intégration totale des personnes avec des handicaps tel qu'énoncé dans :

- La Charte canadienne des droits et libertés;
- Le Code des droits de la personne;
- La Loi de 2001 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO);
- et la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Le but de la politique sur la LAPHO est de développer, de mettre en œuvre et d'imposer les normes sur l'accessibilité relatives aux biens, aux services, aux locaux, à l'emploi, aux installations et aux établissements. La conformité à la LAPHO sera requise par étape avec une date d'échéance au 1<sup>er</sup> janvier 2025. La première étape, Normes sur l'information et les communications, comprend le lancement et la mise en œuvre de la **Politique de GS1 Canada relative au service à la clientèle sur l'accessibilité pour les Ontariens**.

### Notre engagement

GS1 Canada s'engage à fournir ses biens et services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Elle devrait veiller à ce que les personnes avec des handicaps aient la même possibilité à accéder à nos biens et services, leur permettant ainsi de profiter des mêmes services, à la même place et de façons similaires que les autres intervenants. GS1 Canada relèvera, enlèvera et préviendra les barrières liées à l'accessibilité qui pourraient empêcher la participation complète des personnes avec des handicaps dans la communauté. Ceci inclut les obstacles :

- physiques;
- environnementaux;
- comportementaux; et
- relatifs aux défis en matière de communication et de technologie.

### Offrir des biens et services aux personnes handicapées

GS1 Canada s'engage à servir tous les intervenants, y compris les personnes handicapées, et à exécuter nos fonctions et nos responsabilités dans les aspects suivants :

## Formation pour le personnel

GS1 Canada s'assurera que les personnes à laquelle cette politique s'applique recevront la formation tel que requise par la réglementation des normes sur l'accessibilité pour le service à la clientèle. De plus, la formation sera offerte aux employés de GS1 Canada dans le cadre de la formation d'orientation pour les nouveaux employés, et ce, au besoin.

Le matériel de formation expliquera :

- Le but de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- Les exigences des normes sur l'accessibilité pour le service à la clientèle;
- L'information sur les politiques, les procédures et les directives de GS1 Canada qui se rapportent à la prestation de nos services aux utilisateurs avec des handicaps;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant de divers types de handicaps;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui requièrent une aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans l'établissement qui pourrait aider à la prestation de services aux personnes handicapées.

Les employés seront formés sur les politiques, les pratiques et les procédures qui affectent la façon dont les biens et les services sont offerts aux personnes handicapées. GS1 Canada assurera que le tiers qui fournit les services au nom de GS1 Canada suivra la formation sur l'accessibilité pour le service à la clientèle tel que décrit ci-dessous.

GS1 Canada gardera les dossiers de formation offerte, y compris les dates et le nombre d'employés qui ont participé à la formation.

## Appareils fonctionnels

GS1 Canada s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou profiter de nos biens et services. Nous nous engageons à assurer que notre personnel soit formé et qu'il connaisse les divers appareils fonctionnels que les clients ayant un handicap pourraient utiliser lorsqu'ils accèdent à nos biens et services.

## Services téléphoniques

GS1 Canada s'engage à fournir des services téléphoniques accessibles à nos intervenants. Nous formerons le personnel afin de communiquer avec les intervenants et les abonnés au téléphone de manière modérée, claire et professionnelle.

Nous nous assurerons également que notre personnel connaisse les technologies relatives au téléphone destinées aux personnes handicapées.

## Communications

GS1 Canada s'assurera que le soutien approprié en matière de communications soit disponible aux personnes avec tous les handicaps se rapportant aux directives dans la Loi. Nous formerons nos employés afin d'interagir et de communiquer avec notre communauté et avec les personnes avec divers types de handicap.

## Facturation

GS1 Canada s'engage à fournir des factures accessibles à tous nos intervenants et à nos abonnés. Les factures seront fournies dans de différents formats selon la demande. Le service des finances répondra à toutes les questions des clients concernant le contenu de la facture, en personne, au téléphone ou par courriel.

## Utilisation des animaux d'assistance et de personnes de soutien

### *Animaux d'assistance*

Les personnes handicapées peuvent entrer dans les locaux de GS1 Canada accompagnées d'un animal de service et garder l'animal avec elles dans des endroits de notre établissement ouverts au public lorsqu'elles accèdent aux biens et aux services.

Dans le cas où un employé ou un visiteur de GS1 Canada est allergique aux animaux, d'autres arrangements seront faits. L'organisation assurera que tous les lieux où se dérouleront des événements de bureau soient conformes au processus de GS1 Canada concernant les animaux de service.

### *Personnes de soutien*

Les personnes handicapées peuvent entrer dans les installations de GS1 Canada accompagnées d'une personne de soutien, et auront accès à cette personne de soutien en tout temps.

Le consentement des personnes ayant un handicap est requis lorsque nous communiquons des problèmes confidentiels relatifs à la personne avec le handicap, en la présence de la personne de soutien.

## Interruption de service



GS1 Canada fera un effort raisonnable afin de communiquer les interruptions de services qui sont utilisés par les personnes handicapées. Cet avis inclura les informations sur la raison et la durée prévue de l'interruption et une description des locaux ou des services de rechange, si disponible.

## **Processus de transmission des rétroactions**

GS1 Canada reçoit les rétroactions et les commentaires sur nos services concernant le niveau de réponse aux attentes. Les rétroactions des clients peuvent être soumises à GS1 Canada par l'une des méthodes suivantes :

- Courriel : [humanresources@gs1ca.org](mailto:humanresources@gs1ca.org)
- Téléphone 1 647 467-7530; ou
- En personne ou par écrit à 1500 Don Mills Road, 8<sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) M3B 3K4

## **Modifications à cette politique ou à d'autres politiques**

GS1 Canada s'engage à développer les politiques pour le service à la clientèle qui respectent et contribuent à la dignité et à l'indépendance des personnes handicapées. Toutes les politiques et les procédures de GS1 Canada seront élaborées et mises à jour pour respecter et promouvoir un accès complet à nos services.