

**Date : Mars 2017**

## **1. Raison d'être**

Réaliser les responsabilités de Gay Lea Foods Co-operative Limited à l'égard du service à tous les clients, dont les personnes atteintes d'un handicap.

## **2. Responsabilité**

Le service des ressources humaines est responsable de la mise en œuvre de cette politique. L'ensemble du personnel de Gay Lea Foods, dont ses agents et autres qui fournissent des biens et services au nom de la coopérative, sont responsables de suivre les directives présentées dans cette politique.

## **3. Principes directeurs**

Occasionnellement, des personnes atteintes d'un handicap pourraient demander de l'aide ou des accommodements en ce qui a trait à la façon dont les biens et services leur sont fournis. Gay Lea Foods déploiera des efforts raisonnables pour offrir l'égalité des chances aux personnes atteintes d'un handicap et cherchera à fournir des biens et services de façon évocatrice de son respect pour la dignité et l'autonomie.

## **4. Offrir des services aux personnes atteintes d'un handicap**

Gay Lea Foods s'engage à l'égard de l'excellence du service et, dans le cadre de cet engagement, tous les employés et autres à qui s'applique cette politique sont conscients de la façon de communiquer avec les personnes atteintes de divers handicaps et d'interagir convenablement avec elles.

### **Communication**

Nous communiquerons avec les personnes atteintes d'un handicap de façon à tenir compte de leur handicap.

### **Appareils fonctionnels**

Nous veillerons à ce que le personnel reçoive de la formation et qu'il soit ainsi familier avec divers appareils fonctionnels que les clients atteints d'un handicap pourraient utiliser en ayant accès à nos biens et services.

### **Animaux aidants**

Certaines personnes atteintes d'un handicap ont besoin de l'assistance d'un animal aidant pour l'accès aux biens et services. Une personne atteinte d'un handicap pourrait être accompagnée d'un animal aidant dans les secteurs des installations de Gay Lea Foods qui sont ouverts aux clients et autres membres du grand public, à moins que l'animal soit exclu par une autre loi. Si un animal aidant est exclu par la loi, les employés et fournisseurs tiers de Gay Lea Foods discuteront avec le client d'autres options pour la réception de biens et de services.

### **Personnes aidantes**

Les personnes aidantes donnent de l'assistance aux personnes atteintes d'un handicap de diverses façons, par exemple pour l'orientation, la communication, l'accès aux services et autres formes d'assistance. Les



personnes atteintes d'un handicap ont la permission d'entrer dans les installations de Gay Lea Foods avec leur personne aidante et y ont accès pendant qu'elles se trouvent dans nos installations. Si des frais sont exigibles pour un événement, les frais liés à la personne aidant seront publiés à l'avance.

## **Avis d'interruption temporaire**

Les personnes atteintes d'un handicap pourraient compter sur certains services ou certaines installations pour leur faciliter l'accès aux biens et services. En cas d'interruption temporaire de ces services ou installations, un avis sera fourni. Les avis d'interruption incluront la raison de l'interruption, la durée prévue de l'interruption et d'autres moyens d'avoir accès aux biens et services, s'ils existent.

## **5. Formation pour les employés de Gay Lea Foods**

Tous les employés de Gay Lea Foods recevront de la formation sur les sujets suivants :

- La raison d'être de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- Les exigences des normes d'accessibilité pour le service aux clients;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes atteintes de divers types de handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes atteintes d'un handicap qui emploient divers appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'assistance d'un animal aidant ou d'une personne aidante;
- Information au sujet des appareils fonctionnels rendus disponibles par Gay Lea Foods pour aider les personnes atteintes d'un handicap pour l'accès aux biens et services;
- Quoi faire si une personne atteinte d'un handicap a de la difficulté d'accès aux biens et services; et,
- Instructions sur les politiques, procédures et pratiques de Gay Lea Foods au sujet de la prestation des biens et services aux personnes atteintes d'un handicap.

## **6. Modifications à cette politique**

En ce qui a trait à notre engagement à l'égard de l'excellence du service pour toutes les personnes que nous servons, aucune modification ne sera apportée à cette politique et aux procédures et pratiques qui l'appuient sans considérer son effet sur les personnes atteintes d'un handicap et sur la conformité à la loi.

## **7. Questions et rétroaction**

Les questions au sujet de cette politique peuvent être formulées au service des ressources humaines.