

## Politique de service à la clientèle relative à la LAPHO

### **BUT**

Conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la LAPHO), la présente politique vise à souligner les responsabilités des employés travaillant au nom de Boshart Industries au moment de fournir des biens, des services et des possibilités aux personnes handicapées.

### **POLITIQUE**

Nous nous efforçons en tout temps de fournir des biens, des services et des possibilités en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous avons pris l'engagement d'offrir à ces dernières les mêmes chances de profiter des mêmes services et possibilités, aux mêmes endroits et de manières similaires, que les personnes n'ayant pas de handicap.

Nous avons pris un engagement d'excellence envers tout le monde dans le cadre de notre service à la clientèle, ce qui inclut les personnes handicapées. Cet engagement est visible dans les domaines suivants :

#### Communication

Nous communiquons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous formons notre personnel sur la manière d'entrer en interaction et de communiquer avec des personnes handicapées. Nos sites de technologie de l'information respectent les exigences de la norme WCAG 2.0 Level AA, sauf lorsque cela est irréalisable.

#### Services de téléphone et appareils fonctionnels

Nous formons le personnel pour communiquer par téléphone en utilisant un langage simple et clair, et en énonçant lentement et clairement. Nous avons à cœur de servir les personnes handicapées qui ont recours à des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou profiter de nos biens et services. Nous nous assurons que notre personnel connaît plusieurs appareils fonctionnels qui pourraient être utilisés par des personnes handicapées au moment de vouloir accéder à des biens, à des services ou à des possibilités.

#### Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Nous pouvons aussi en fournir dans un format différent sur demande. Nous répondrons aux questions que des clients pourraient avoir au sujet du contenu d'une facture en personne, par téléphone ou par courriel.

#### Utilisation d'un animal d'assistance

Nous sommes heureux d'accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les zones de nos emplacements qui sont ouverts au public. Nous allons aussi veiller à ce que l'ensemble du personnel soit bien formé sur la manière d'entrer en interaction avec des personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Des efforts seront déployés pour que les événements tenus à l'extérieur de notre lieu d'affaires aillent de pair avec notre engagement envers les animaux d'assistance.

### Personnes de soutien

Nous sommes heureux d'accueillir des personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. En aucun cas nous n'empêcherons une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à cette dernière pour la durée de sa visite sur les lieux.

### Emploi

Nous sommes heureux d'accueillir des personnes handicapées en ce qui concerne le recrutement, l'embauche, la formation et le développement et le cheminement de carrière.

### Installations

Nous nous engageons à ce que nos lieux d'affaires et les services connexes soient accessibles aux personnes handicapées. Au besoin, nous sommes prêts à faire les modifications nécessaires pour que nos installations puissent accommoder les personnes handicapées.

### Avis de perturbation temporaire

Nous allons fournir un avis advenant une perturbation prévue ou imprévue touchant les installations ou les services habituellement utilisés par des personnes handicapées. Cet avis inclura la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de recharge, s'il y a lieu.

## **PROCÉDURE**

### Formation du personnel

Nous offrons à l'ensemble du personnel une formation sur l'accessibilité en cas de handicap. Cette formation est conçue et offerte en plusieurs formats.

### Elle comprend ce qui suit :

- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, ainsi que les exigences des normes qui y sont intégrées.
- Comment entrer en interaction et communiquer avec des personnes présentant différents types de handicap.
- Comment entrer en interaction avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment en savoir plus sur l'utilisation de divers appareils fonctionnels.
- Quoi faire lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et aux services de Boshart Industries.
- Les politiques, les pratiques et les procédures de Boshart Industries se rapportant aux normes intégrées. Le personnel suivra aussi une formation continue advenant des changements à ces politiques, pratiques ou procédures.

## Révisions

Nos politiques et nos procédures de Boshart sont élaborées et mises à jour de manière à respecter et à favoriser la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

## Rétroaction

En 2012, nous nous sommes assurés d'avoir des moyens accessibles pour recevoir de la rétroaction et y répondre. Nous allons continuer de veiller à ce que ces moyens demeurent accessibles pour les personnes handicapées et nous allons tenter de répondre à toute rétroaction rapidement.

Boshart Industries a récemment soumis son rapport de conformité en matière d'accessibilité, qui confirmait le respect de ses obligations dans ce domaine en date du 25 juin 2021.

Pour en savoir plus sur notre plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec :

Melanie Higgins  
Vice-présidente principale, Ressources humaines  
Boshart Industries  
25 Whaley Drive Milverton, ON N0K 1M0  
(519) 595-4444; [melanie.higgins@boshart.com](mailto:melanie.higgins@boshart.com)

Un exemplaire du plan d'accessibilité sera fourni sur demande.