

# La Compagnie Lincoln Electric du Canada LP

## Politique en matière de normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

### Intention

La présente politique vise à répondre aux exigences en matière de *Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07* en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et s'applique à l'offre de biens et de services au public ou à d'autres tiers, et non aux biens mêmes.

Tous les biens et services fournis par Lincoln Electric du Canada LP doivent respecter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

### Champ d'application

Cette politique s'applique à l'offre de biens et de services dans des locaux détenus et exploités par la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP.

Cette politique s'applique aux employés, bénévoles, agents ou entrepreneurs qui traitent avec le public ou à d'autres tiers agissant au nom de la Compagnie Lincoln Electric du Canada, y compris lorsque l'offre de biens et de services a lieu à l'extérieur des locaux de la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP comme dans les services de livraison, les centres d'appels, chez les vendeurs, par les chauffeurs, dans la restauration et les agences de marketing tierces.

La partie de cette politique qui concerne le recours aux chiens-guides, aux animaux d'assistance et aux chiens guides s'applique uniquement à la fourniture de biens et de services ayant lieu dans des locaux détenus et exploités par la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP.

Cette politique s'applique également à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP régissant la fourniture de biens et de services aux membres du public ou à des tiers.

### Définitions

Dispositif d'assistance. Il s'agit d'une aide technique, d'un appareil de communication ou d'un autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les dispositifs d'assistance personnels sont généralement des appareils que les clients apportent, comme un fauteuil roulant, un déambulateur, ou un réservoir d'oxygène personnel, qui peuvent les aider à entendre, à voir, à communiquer, à bouger, à respirer, à se souvenir ou à lire.

Handicap est le terme défini par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne de l'Ontario fait référence à :

- Tout degré de handicap physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutisme ou de troubles de la parole,

ou de dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal ou d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif d'assistance;

- un état de déficience mentale ou de déficience développementale;
- un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé;
- un trouble mental; ou
- une blessure ou une invalidité pour lesquelles des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Chien-guide, désigne un chien d'assistance hautement qualifié qui a été dressé dans l'un des établissements répertoriés dans le Règlement de l'Ontario 58 en vertu de la *Loi sur les droits des personnes aveugles*, pour assurer la mobilité, la sécurité et une indépendance accrue aux personnes aveugles.

Un animal d'assistance, comme le reflète le *Règlement de l'Ontario 429/07*, est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- il apparaît clairement que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Un chien d'assistance tel que l'indique la *Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562*, un chien autre qu'un chien-guide pour aveugles est un chien d'assistance si :

- il est évident pour un citoyen moyen que le chien fonctionne comme un chien d'assistance envers une personne ayant un handicap médical;
- ou la personne qui a besoin du chien peut fournir, sur demande, une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Aidant, comme l'indique le *Règlement de l'Ontario 429/07*, un aidant désigne, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à veiller à ses soins personnels, à répondre à ses besoins médicaux ou à accéder à des biens et services.

## Principes généraux

Conformément aux *Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle du Règlement de l'Ontario 429/07*, cette politique aborde les points suivants :

- La fourniture de biens et services aux personnes handicapées;
- L'utilisation de dispositifs d'aide
- Le recours aux chiens-guides, aux animaux d'assistance et aux chiens d'assistance
- Le recours à des aidants
- Avis d'interruption de services

## Commentaires des clients

### Formation

Avis de disponibilité et de format de documents requis

La fourniture de biens et services aux personnes handicapées

La compagnie Lincoln Electric du Canada LP fera tous les efforts raisonnables pour garantir que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en :

- garantissant que tous les clients aient droit à la même valeur et la même qualité;
  - permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent aux biens et services, pour autant que cela ne présente pas de risque pour la sécurité;
  - utilisant des moyens de rechange lorsque cela est possible afin de garantir aux clients handicapés l'accès aux mêmes services, au même endroit et de manière semblable;
  - prenant en compte les besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services;
- et
- communiquant de sorte à tenir compte du handicap du client.
- 
- Dispositifs d'aide

Dispositifs d'aide appartenant aux clients :

les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'aide, au besoin, lorsqu'elles accèdent à des biens ou à des services fournis par la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP.

Dans les cas où les dispositifs d'aide posent problème pour la sécurité ou l'accessibilité, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour veiller à l'accès aux biens et services. Par exemple, les flammes nues et les réservoirs d'oxygène ne peuvent pas se trouver à proximité. Par conséquent, l'accommodement d'un client disposant d'un réservoir d'oxygène peut impliquer de s'assurer que le client se trouve dans un endroit qui serait considéré comme sécuritaire à la fois pour le client et pour l'entreprise. Ou, lorsqu'il n'y a pas d'ascenseur et qu'une personne a besoin de dispositifs d'aide pour se déplacer, le service sera offert en un endroit répondant aux besoins du client.

- 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 locaux ouverts au public, sauf exclusion contraire de la loi. Les politiques « Pas d'animaux » ne s'appliquent pas aux chiens-guides, aux animaux d'assistance, ni aux chiens d'assistance.

Reconnaître un chien-guide, un chien d'assistance ou un animal d'assistance :

S'il n'apparaît pas évident que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap, la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP pourra demander une vérification auprès du client.

La vérification peut inclure :

- une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'il a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada; ou,
- un certificat de dressage d'une école reconnue de dressage de chiens-guides ou d'animaux d'assistance.

Soins et contrôle de l'animal

Le client accompagné d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un animal d'assistance est responsable de maintenir les soins et le contrôle de l'animal à tout moment.

Allergies :

Si un problème de santé et de sécurité survient par exemple sous la forme d'une allergie grave à l'animal, la Compagnie Lincoln Electric du Canada fera tout en son pouvoir pour répondre aux besoins de toutes les personnes.

- **Aidants**

Si un client handicapé est accompagné d'un aidant, la Compagnie Lincoln Electric du Canada veillera à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer dans les locaux ensemble et à ce que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à son aidant.

Il peut arriver que les sièges et la disponibilité empêchent le client et l'aidant de s'asseoir l'un à côté de l'autre. Dans pareille situation, la Compagnie Lincoln Electric du Canada fera tous les efforts raisonnables pour résoudre le problème.

Dans les situations où des renseignements confidentiels pourraient être discutés, le consentement sera obtenu du client avant toute conversation au cours de laquelle des renseignements confidentiels pourraient être discutés.

- **Avis d'interruption de service**

Des interruptions de service peuvent se produire pour des raisons qui peuvent ou non être sous le contrôle ou à la connaissance de la Compagnie Lincoln Electric du Canada. En cas d'interruption quelconque des installations ou des services sur lesquels les clients handicapés comptent pour accéder aux biens et services de la Compagnie Lincoln Electric du Canada ou pour les utiliser, des efforts raisonnables seront déployés pour donner un préavis. Dans certains cas, comme dans le cas d'interruptions temporaires imprévues, un préavis peut ne pas être possible.

Les avis comporteront :

Dans le cas où un avis devait être publié, les informations suivantes seront incluses à moins qu'elles ne soient pas facilement disponibles ou connues :

- les biens et services étant interrompus ou non disponibles
- le motif de l'interruption

- la durée anticipée
- une description des services ou options de rechange

Options d'avis :

En cas d'interruption, la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP pourrait fournir un avis par les moyens suivants :

- l'affichage d'avis dans des lieux bien en vue, y compris au point d'interruption, à l'entrée principale et à l'entrée adaptée la plus proche de l'interruption de service ou sur le site Web de Lincoln Electric du Canada LP;
- en contactant les clients ayant rendez-vous;
- en informant verbalement les clients lorsqu'ils prennent une réservation ou un rendez-vous; ou
- par tout autre moyen raisonnable dans les circonstances.
- Processus de rétroaction

La compagnie Lincoln Electric du Canada LP est toujours ouverte aux commentaires des clients et ceux-ci peuvent fournir des commentaires verbaux ou écrits sur le service qu'ils ont reçu. Les renseignements sur le processus de rétroaction peuvent être facilement accessibles à tous les clients sur demande. Tous les commentaires des clients handicapés seront documentés ainsi que toutes les réponses et mesures applicables prises par l'entreprise.

Soumettre les commentaires à  
Les clients peuvent adresser leurs rétroactions à  
Shawn Palmer  
Directeur de la Distribution et de la Logistique  
255 Wicksteed Avenue  
Toronto, ON  
M4H 1G8  
416-421-2601  
shawn\_palmer@lincolnelectric.com

Les clients désireux de formuler des commentaires en remplissant un formulaire de commentaires de la clientèle sur place ou verbalement peuvent le faire à n'importe quel représentant technique des ventes ou représentant du service à la clientèle de la compagnie Lincoln Electric du Canada LP.

Les clients qui fournissent des commentaires officiels recevront un accusé de réception de leurs commentaires et, le cas échéant, pourront recevoir une mise à jour résultant des mesures prises par Lincoln Electric pour améliorer le service en fonction des préoccupations ou des plaintes soumises.

#### Formation

Une formation sera dispensée à tous les employés qui traitent avec le public et, à ceux qui sont impliqués dans l'élaboration et l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle.

#### Disposition de formation

Comme le reflète le *Règlement de l'Ontario 429/07*, quel que soit le format, la formation couvrira les éléments 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 le service à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*.
- Des directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps.

Des directives sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs et accessoires d'aide;

Qui requièrent l'assistance d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance; ou

qui nécessitent le recours à un aidant (y compris la gestion des frais d'admission).

Des directives sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder à vos services.

Toute autre politique, procédure ou pratique de la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP relative à la fourniture d'un service client adapté aux clients handicapés.

#### Horaire de la formation :

La Compagnie Lincoln Electric du Canada LP offrira une formation dès que possible. Une formation sera offerte aux employés qui traitent avec le public lors d'une familiarisation ou d'une formation précise de la LAPHO. Une formation révisée sera dispensée en cas de changements dans la législation, les procédures ou les pratiques.

### Registre de formation

La Compagnie Lincoln Electric du Canada LP conservera un registre de formation comprenant les dates auxquelles la formation a été dispensée et le nombre d'employés l'ayant suivie.

### Avis de disponibilité et de format des documents

La Compagnie Lincoln Electric du Canada LP informera les clients que les documents liés à la *Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle* sont disponibles sur demande et dans un format tenant compte du handicap du client. L'avis sera émis en affichant les informations dans un endroit bien en vue détenu et exploité par la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP, sur le site Web de la Compagnie Lincoln Electric du Canada LP ou par toute autre méthode raisonnable.

## Administration

Pour toute question ou préoccupation relativement à cette politique ou aux procédures s'y rapportant, veuillez contacter :

### **Kyle Akehurst**

**Responsable des services de santé et sécurité environnementales**

**Compagnie Lincoln Electric du Canada**

**179 Wicksteed Avenue | East York, ON | M4G 2B9**

**Téléphone : (416) 421-2600 poste : 4245**

**Numéro de téléphone portable : (289) 834-2558**

**[kyle\\_akehurst@lincolnelectric.com](mailto:kyle_akehurst@lincolnelectric.com)**

Cette politique et les procédures s'y rapportant seront examinées au besoin s'il survient des modifications à la loi.

Politique AODA2013 Rev. Jan. 2024 Page