



## Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

---

### Intentions

La présente Politique vise à respecter les exigences *des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07* en regard de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et s'applique à la prestation de biens et de services au public ou à d'autres tiers, et non aux produits en tant que tels.

Tous les biens et services fournis par CBS Affichage Canada devront respecter les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

### Portée

- a) La présente Politique s'applique à la prestation de biens et de services dans les locaux dont CBS Affichage Canada est le propriétaire ou l'exploitant.
- b) Sont tenus par la présente Politique, les employés, les bénévoles et les agents ou entrepreneurs transigeant directement avec le public ou autres tiers et agissant au nom ou pour le compte de CBS Affichage Canada, y compris lorsque la prestation de biens et de services est assurée en dehors des locaux de CBS Affichage Canada.
- c) La section de cette Politique traitant de l'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance ne s'applique qu'à la prestation de biens et de services effectuée dans les locaux dont CBS Affichage Canada est le propriétaire et l'exploitant.
- d) La présente Politique s'applique également à toute personne participant à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de CBS Affichage Canada en matière de prestation de biens et de services au public en général et autres tiers.

### Définitions

Appareils et accessoires fonctionnels : une aide technique, un dispositif de communication ou tout autre instrument utilisé dans le but de maintenir ou d'améliorer les habiletés fonctionnelles de personnes handicapées. Les appareils et accessoires fonctionnels personnels sont généralement des appareils que les clients apportent eux-mêmes, tels qu'un fauteuil roulant, un déambulateur ou une bouteille d'oxygène personnelle, pouvant les aider à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, lire ou encore à stimuler leur mémoire.

Handicap : le terme « handicap » tel que défini par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et le *Code des droits de la personne de l'Ontario* fait référence à :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration, découlant d'une lésion corporelle, d'une anomalie congénitale ou d'une maladie, notamment le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental; ou
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Chien-guide : un chien d'utilité très bien entraîné ayant suivi sa formation dans l'un des établissements mentionnés dans le Règlement de l'Ontario 58 pris en application de la *Loi sur les droits des aveugles*, dans le but de permettre à une personne aveugle de se mouvoir en toute sécurité et d'accéder à une plus grande autonomie.

Animaux d'assistance : comme l'indique le *Règlement de l'Ontario 429/07*, un animal s'avère un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
- 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.

Chien d'assistance : comme 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 aveugle est un chien d'assistance si :

- il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour une personne qui a un handicap d'ordre médical;
- la personne ayant besoin du chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne de soutien : comme l'indique le *Règlement de l'Ontario 429/07*, une personne de soutien relativement à une personne handicapée, s'avère une personne qui l'accompagne 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 généraux

En conformité avec les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*, la présente Politique traite des éléments suivants :

- A. La prestation de biens et de services aux personnes handicapées
- B. L'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels
- C. L'utilisation de chiens-guides, d'animaux de service et de chiens de service
- D. L'utilisation de personnes de soutien
- E. Les avis de perturbations dans le service
- F. Les commentaires de la clientèle
- G. La formation
- H. Les avis de disponibilité et format des documents requis

### A. La prestation de biens et de services aux personnes handicapées

CBS Affichage Canada consentira tous les efforts raisonnables pour garantir que ses politiques, pratiques et procédures mises en place respectent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances en :

- s'assurant que chacun des clients reçoit la même qualité et la même valeur de service;
- permettant aux clients ayant un handicap d'accéder à ses biens et services à leur façon et à leur propre rythme aussi longtemps que cette démarche n'entraîne aucun risque pour leur sécurité;
- utilisant des solutions alternatives lorsque cela s'avère possible afin de s'assurer que les clients présentant un handicap peuvent accéder aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire;
- considérant les besoins individuels lors de la prestation de biens et de services; et
- en adaptant sa communication au handicap du client.

### B. Appareils et accessoires fonctionnels

#### Appareils et accessoires fonctionnels personnels :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels au moment d'accéder aux biens et services de CBS Affichage Canada.

Dans l'éventualité où la sécurité d'un appareil ou d'un accessoire fonctionnel ou l'accessibilité aux produits et services seraient compromises, d'autres mesures raisonnables seront mises en place pour accéder aux biens et services. Par exemple, des flammes et une bouteille à oxygène ne peuvent se trouver côte à côte. Par conséquent, au moment de servir un client transportant une bouteille d'oxygène, il s'avérera nécessaire de s'assurer que le client en question se retrouve dans un lieu sécuritaire à la fois pour lui et l'entreprise.

### C. Chien guide, animaux de service et chiens de service

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide, d'un animal de service ou d'un chien de service aura accès à nos locaux qui sont ouverts au public, sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi. Les politiques interdisant la présence d'animaux ne s'appliquent pas aux chiens guides, aux animaux de service et aux chiens de service.

#### Exclusions

Si un chien guide, un animal de service ou un chien de service est exclu par la loi (consultez les lois applicables ci-dessous), CBS Affichage Canada proposera, lorsque cela s'avérera possible, des solutions de rechange pour permettre à la personne handicapée de profiter de ses biens et services (par exemple, en installant l'animal à un endroit sécuritaire et en proposant l'aide d'un employé).

*Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens de l'Ontario* : en cas d'incompatibilité entre une disposition de la présente Loi ou d'un règlement pris en application de celle-ci ou de toutes autres lois portant sur les races interdites (par exemple les pit-bulls) et une disposition d'un règlement municipal portant sur cesdites races, la disposition qui est la plus restrictive relativement aux mesures de contrôle ou aux interdictions visant ces races l'emporte.

#### Savoir reconnaître un chien-guide, un animal de service ou un chien de service :

Si ce n'est pas nécessairement évident qu'il s'agit d'un animal d'assistance relativement au handicap de la personne qu'il accompagne, CBS Affichage Canada pourrait exiger une confirmation de la personne handicapée.

Ladite confirmation pourrait se présenter sous la forme :

- d'une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant que la personne en question a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité valide émise par le Procureur général du Canada; ou,
- un certificat de formation émis par une école de dressage pour animaux d'assistance reconnue.

#### Bien-être et maîtrise de l'animal :

Le client accompagné d'un chien guide, d'un animal de service ou d'un chien de service doit en tout temps veiller au bien-être de son animal et le maîtriser.

#### Allergies :

Dans le cas où la santé et la sécurité d'une personne pourraient subir de graves conséquences, par exemple sous forme de réactions allergiques sérieuses aux animaux, CBS Affichage Canada consentira tous les efforts raisonnables pour satisfaire les besoins de tous les individus concernés.



#### D. Personnes de soutien

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, CBS Affichage Canada veillera à ce que les deux personnes puissent entrer ensemble dans les lieux et que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.

Dans l'éventualité où des renseignements confidentiels feraient l'objet d'une discussion, CBS Affichage Canada veillera à obtenir le consentement du client avant d'entreprendre la discussion.

#### Droits d'entrée :

Si un droit d'entrée était exigé d'une personne de soutien pour entrer sur les lieux d'un événement commandité, CBS Affichage Canada veillerait à ce qu'un avis préalable soit donné par voie d'affichage à l'endroit même où les droits d'entrée de CBS Affichage Canada sont affichés. Cet avis doit préciser le montant du droit d'entrée à l'égard des personnes de soutien.

#### E. Avis de perturbations dans le service

Des perturbations dans le service peuvent survenir; parfois, CBS Affichage Canada ignore les raisons de ces perturbations et n'a que très peu de contrôle sur elles. Dans l'éventualité de perturbations temporaires touchant nos installations ou nos services sur lesquels les clients handicapés comptent pour accéder aux services de CBS Affichage Canada et les utiliser, des efforts raisonnables seront consentis pour fournir un avis préalable. Dans certains cas, par exemple lors de perturbations temporaires non planifiées, l'envoi d'un avis préalable s'avérera sans doute impossible.

#### Contenu de l'avis :

Dans l'éventualité où un avis s'avère nécessaire, l'information suivante doit être incluse à moins que celle-ci ne soit pas facilement disponible ou connue :

- la liste des biens et services affectés par les perturbations ou temporairement inutilisables;
- les raisons de la perturbation;
- la durée approximative de la perturbation;
- la description des services ou options de rechange.



### Communication de l'avis :

Lorsque des perturbations surviennent, CBS Affichage Canada doit informer les personnes concernées en :

- affichant un avis dans un endroit bien en vue, par exemple à l'endroit de la perturbation ou à l'entrée accessible la plus proche de celle-ci, sur la porte d'entrée principale de ses locaux et sur le site Web de CBS Affichage Canada;
- contactant les clients ayant un rendez-vous;
- avisant les clients de vive voix lorsque ces derniers font une réservation ou prennent un rendez-vous; ou
- utilisant toute autre méthode jugée raisonnable selon les circonstances.

### F. Rétroaction

CBS Affichage Canada offrira aux consommateurs l'occasion de commenter le service qui aurait été fourni à une personne handicapée. Les renseignements quant à la procédure de rétroaction seront facilement accessibles pour tous les clients par le biais d'un avis disponible à la réception de nos locaux et sur notre site Web. Des formulaires de rétroaction seront disponibles sur demande. Il est aussi possible d'effectuer cette rétroaction de vive voix (en personne ou au téléphone) ou par écrit (manuscrite et livrée à nos bureaux, sur notre site Web ou par courriel).

### Remise de la rétroaction :

Les clients peuvent remettre leur rétroaction à :

Esther Niven, directrice des ressources humaines  
377 Horner Avenue  
Toronto (Ontario) M8W 1Z6  
416 521-6438  
eniven@cbsoutdoor.ca  
www.cbsoutdoor.ca

Les clients souhaitant partager un commentaire, soit en remplissant le formulaire de rétroaction disponible en ligne, soit de vive voix, peuvent également le faire auprès de n'importe quel employé de CBS Affichage Canada.

Les clients partageant un commentaire par l'une des voies officielles recevront un accusé de réception de leur démarche et seront informés par le fait même des actions entreprises en fonction des plaintes ou enjeux mentionnés.

## G. Formation

Une formation sera proposée à :

- a) l'ensemble des employés, bénévoles, agents ou entrepreneurs transigeant directement avec le public ou autres tiers et agissant au nom ou pour le compte de CBS Affichage Canada; et
- b) toutes personnes participant à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de CBS Affichage Canada et toutes celles chargées de les approuver.

### Dispositions relatives à la formation :

Comme l'indique le *Règlement de l'Ontario 429/07*, peu importe le format de présentation, la formation doit couvrir les points suivants :

- Examen des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- Examen des exigences de la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*;
- Directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicap;
- Directives sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui :
  - utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels;
  - ont besoin de l'assistance d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance; ou
  - doivent utiliser les services d'une personne de soutien (y compris le règlement des droits d'entrée);
- Directives sur la façon d'utiliser de l'équipement ou des dispositifs disponibles dans nos locaux et que nous pourrions proposer pour aider les personnes handicapées;
- Directives sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos services.
- Examen des politiques, procédures et pratiques de CBS Affichage Canada en matière de prestation de biens ou de services auprès de clients présentant un handicap.

### Calendrier de formation :

CBS Affichage Canada proposera cette formation dès que ce sera réalisable. La formation sera offerte aux nouveaux employés, bénévoles, agents et entrepreneurs transigeant directement avec le public et agissant en notre nom, pendant les séances d'orientation ou autres formations plus ciblées. Une formation d'appoint sera également fournie lorsque des modifications seront apportées aux lois, politiques, pratiques ou procédures.

### Consignation de la formation :

CBS Affichage Canada tiendra des dossiers de la formation fournie. Ceux-ci indiqueront les dates auxquelles la formation a été donnée et le nombre de personnes l'ayant reçue.



## Avis d'accessibilité et formats des documents

CBS Affichage Canada avisera ses clients que les documents concernant la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont disponibles sur demande et qu'ils le sont dans un format tenant compte du handicap du client. L'avis pourra être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les locaux dont CBS Affichage Canada est le propriétaire et l'exploitant, par leur affichage sur le site Web de CBS Affichage Canada, ou par toute autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

## Gestion

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant cette Politique ou les procédures qui en découlent, veuillez contacter :

Esther Niven, directrice des ressources humaines  
377 Horner Avenue  
Toronto (Ontario) M8W 1Z6  
416 521-6438  
eniven@cbsoutdoor.ca  
www.cbsoutdoor.ca

Cette Politique et les procédures en découlant seront revues au besoin advenant des ajustements dans la Loi.

*Prière de noter qu'en cas de divergence entre la version anglaise et française de la présente politique, la version anglaise a préséance.*

Documents de référence :

- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07
- Loi sur les droits des aveugles, 1990
- Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens, Ontario
- Code des droits de la personne de l'Ontario, 1990