



Politique d'accessibilité du service à la clientèle

Objectifs

La présente politique a pour but d'établir la manière dont **Esab Group Canada, Inc.** fournira l'accès à des biens ou à des services au public et à d'autres tiers qui font affaire avec **ESAB Group Canada, Inc.** (les « clients ») ayant un handicap, d'une manière conforme aux principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances, et en conformité avec le règlement 429/07 de l'Ontario (la « norme de service à la clientèle ») en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »).

Énoncé de politique

ESAB Group Canada, Inc. reconnaît l'importance de :

- Fournir l'accès aux biens et services aux personnes handicapées ;
- Communiquer ouvertement et répondre aux besoins des clients handicapés afin de leur offrir un excellent service à la clientèle ; et
- Se conformer à la norme obligatoire en matière de service à la clientèle prévue par la LAPHO.

Application

La présente politique s'applique à tous les employés, agents et sous-traitants **d'ESAB Group Canada, Inc.**, y compris, mais sans s'y limiter, la haute direction, les cadres, les superviseurs, les employés à temps plein, les employés à temps partiel, les employés hors site, les étudiants, les apprentis et les bénévoles (« employés, agents et sous-traitants »).



Communication

Les employés, agents et sous-traitants communiqueront avec les clients handicapés d'une manière qui tient compte de leur handicap. Les employés, agents et sous-traitants tiendront compte de la manière dont le handicap d'un client peut affecter la façon dont il s'exprime, reçoit ou traite les communications et, dans la mesure du possible, ils demanderont au client quelle est la meilleure façon de communiquer avec lui.

Aides techniques

Les appareils fonctionnels pouvant être utilisés par les personnes handicapées sont les bienvenus dans les locaux **d'Esab Group Canada, Inc.** ouverts au public ou à d'autres tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les cannes, les béquilles, les déambulateurs, les fauteuils roulants, les scooters, les bouteilles d'oxygène, les lecteurs d'écran, les appareils auditifs, les appareils d'amplification de la voix, les appareils de grossissement, les appareils de prise de notes et les tableaux de communication. **Esab Group Canada, Inc.** prendra des mesures pour s'assurer que ses employés, agents et sous-traitants connaissent bien ces appareils fonctionnels.

Animaux d'assistance

Esab Group Canada, Inc. accepte les chiens-guides et autres animaux d'assistance dans les zones de **ses** locaux ouvertes à la clientèle et autorise les clients à garder leur animal d'assistance auprès d'eux, à l'exception des animaux dont la présence est interdite par la loi. Dans le cas où un animal d'assistance serait autrement exclu par la loi des locaux, **Esab Group Canada, Inc.** fournira au client concerné une autre méthode pour obtenir, utiliser ou bénéficier de ses produits ou services.

**ESAB Welding &
Cutting Products**

Siège social :
6010 Tomken Road, Mississauga, ON L5T 1X9

Bureau de l'Ouest canadien :
6715-50 Street, Edmonton, AB T6B 3M6

Bureau de l'Est du Canada :
5-25, rue de Lauzon, Boucherville (Québec) J4B
1E7

Tél. : 905-670-0220, 1-877-932-3226
Télécopieur : 905-670-4879

Tél. : 780-466-8323, 1-877-865-6947
Télécopieur : 780-466-2682

Tél. : 450-655-4318
Télec. : 450-449-6620

www.esab.ca informaster@esab.com



Personnes de soutien

Esab Group Canada, Inc. accueille les personnes qui accompagnent des personnes handicapées dans ses locaux ouverts au public ou à d'autres tiers. **Esab Group Canada, Inc.** veillera à ce que les clients qui en ont besoin puissent bénéficier de l'aide de leurs accompagnateurs pendant leur présence dans ses locaux. Ces accompagnateurs ne doivent pas nécessairement être des professionnels rémunérés. Il peut s'agir de bénévoles, de membres de la famille ou d'amis qui apportent leur soutien au client. **Esab Group Canada, Inc.** demandera le consentement du client avant de discuter d'informations confidentielles en présence de la personne d'accompagnement. Dans certains cas, les personnes d'accompagnement peuvent être invitées à signer un accord de confidentialité. **Esab Group Canada, Inc.** exigera qu'une personne d'accompagnement accompagne un client dans ses locaux lorsqu'elle estime qu'une telle mesure est nécessaire pour protéger sa santé et sa sécurité ou celles d'autres personnes présentes dans les locaux.

Indisponibilité temporaire de l'accès aux biens ou services pour les clients handicapés

Dans le cas où une installation, un service ou un système offert par **Esab Group Canada, Inc.** aux clients handicapés serait susceptible d'être temporairement indisponible, en tout ou en partie, **Esab Group Canada, Inc.** fournira un préavis de la perturbation sur son message téléphonique, son site Web, à l'entrée de ses locaux et près du service ou de l'installation, dans un délai raisonnable avant la perturbation et pendant celle-ci. Si l'interruption est imprévue, les avis seront fournis dès **qu'Esab Group Canada, Inc.** en aura connaissance. Les avis :

- Expliquez la raison et la durée prévue de la perturbation ; et
- Fournissez une description et indiquez l'emplacement d'une installation ou d'un service alternatif accessible aux personnes handicapées, le cas échéant.



Formation des employés, agents et entrepreneurs

Tous les employés, agents et sous-traitants qui interagissent avec les clients au nom **d'Esab Group Canada** ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures **d'Esab Group Canada, Inc.** relatives à la fourniture de biens et de services devront, d'ici le 1er janvier 2012 :

- recevront un aperçu de la LAPHO et de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle ;
- suivre une formation sur la manière d'interagir, de communiquer et d'aider les personnes handicapées, en particulier celles qui utilisent des appareils fonctionnels et celles qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- seront informés des politiques et procédures élaborées par **Esab Group Canada, Inc.** conformément à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle ; et
- Apprenez comment aider une personne handicapée qui éprouve des difficultés à accéder aux biens ou services **d'Esab Group Canada, Inc.**

Cette formation sera également dispensée de manière continue dès que possible :

- Aux employés, agents et sous-traitants qui, après le 1er janvier 2012, se voient confier des tâches qui impliquent d'interagir avec les clients au nom **d'Esab Group Canada** ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures **d'Esab Group Canada, Inc.** en matière de fourniture de biens et de services ; et
- Chaque fois que les politiques **d'Esab Group Canada, Inc.** changent en matière d'accessibilité du service à la clientèle pour les personnes handicapées, à tous les employés, agents et sous-traitants qui interagissent avec les clients au nom **d'Esab Group Canada** ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures **d'Esab Group Canada, Inc.** relatives à la fourniture de biens ou de services.

Esab Group Canada, Inc. tiendra un registre de toutes les formations qu'elle dispensera, en précisant qui a été formé, sur quoi et quand.



Accès des clients à la présente politique et aux documents connexes

Un avis informant les clients de la manière dont ils peuvent demander une copie de la présente politique et de tous les documents connexes sera affiché sur le site Web **d'Esab Group Canada, Inc.** et à l'entrée de ses locaux. **Esab Group Canada, Inc.** s'efforcera de fournir aux clients handicapés qui en font la demande une copie de la présente politique dans un format adapté à leur handicap.

Processus de rétroaction

Esab Group Canada, Inc. invite les personnes à lui faire part de leurs commentaires sur la manière dont elle fournit des biens ou des services aux personnes handicapées. Les personnes qui souhaitent faire part de leurs commentaires sont invitées à le faire :

- En personne
- Par téléphone
- Par écrit
- Par courriel

Tous les commentaires seront transmis à **Leah Hackett, représentante des ressources humaines**. Tout commentaire de nature plaintive sera traité conformément à la procédure de gestion des plaintes **d'Esab Group Canada, Inc.**

Les détails de ce processus de commentaires seront fournis sur le site Web **d'Esab Group Canada, Inc.** et dans un avis qui sera affiché à l'entrée des locaux **d'Esab Group Canada, Inc.**