

HONDA CANADA INC.
ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO
POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

1. CADRE POLITIQUE

Énoncé de la politique

En Ontario, Honda Canada Inc. (comprenant Honda Canada Finance Inc., Honda of Canada Mfg. et la succursale canadienne de Honda R&D Americas, Inc.) (collectivement, « **Honda Canada** ») s'engage à l'excellence du service rendu à tous les Clients, incluant les personnes handicapées. Honda Canada vise à offrir un environnement sans obstacle pour nos Clients et fournir les biens et services aux personnes handicapées de façon à respecter leur dignité et indépendance.

L'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« **LAPHO** ») est de rendre l'Ontario plus accessible en repérant et, dans la mesure du possible, évitant et supprimant les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Une norme pour les services à la clientèle (la « Norme pour les services à la clientèle ») a été établie en vertu de la LAPHO afin d'assurer que les biens et services soient, dans la mesure du possible, également accessibles à chaque Ontarien.

Portée

Cette Politique s'applique à toutes les personnes qui traitent avec les membres du public ou autres tiers au nom de Honda Canada en Ontario, ou qui sont responsables de développer les politiques de Honda Canada, incluant les employés, agents, bénévoles et entrepreneurs de Honda Canada, que ces employés, agents, bénévoles ou entrepreneurs soient embauchés à temps plein, temps partiel, temporaires, occasionnels ou avec arrangement de semaine de travail réduite (collectivement, « **Personnel** »).

Le Personnel inclut, mais sans s'y limiter :

- Les fournisseurs sur les lieux, y compris sans s'y restreindre, le personnel de la sécurité et de la cafétéria;
- Les employés Honda Canada qui ont un contact direct avec les clients externes et les autres tiers (c.-à-d. Réception, Administration, Ressources humaines, Relations avec la clientèle, Coordonnateurs de salons commerciaux, etc.).

Aux fins de cette Politique, « client » fait référence à toute partie externe ou tiers qui visite les emplacements de Honda Canada en Ontario, ou qui cherche à accéder à nos biens et services soit en personne ou par d'autres moyens.

Principes de base

Nous nous efforçons d'assurer que la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de Honda Canada (cette « **Politique** ») et les pratiques et procédures reliées sont cohérentes avec les quatre (4) principes de base suivants :

Dignité – Les clients handicapés doivent être traités comme des clients appréciés méritant le service comme tout autre client.

Égalité des chances – Les clients handicapés devraient avoir une chance égale à celle donnée aux autres pour obtenir, utiliser et bénéficier de nos biens et services.

Intégration – Dans la mesure du possible, les clients handicapés devraient bénéficier de nos biens et services dans le même endroit et de la même façon ou d'une façon semblable que tout autre client. Dans les circonstances où l'intégration ne sert pas aux besoins du client handicapé, les biens et

services seront fournis, dans la mesure du possible, d'une autre façon en tenant compte des besoins individuels du client.

Indépendance – Les biens et services doivent être fournis de façon à respecter l'indépendance des clients handicapés. À cette fin, nous serons toujours prêts à aider un client handicapé mais ne le ferons pas sans la permission expresse du client.

Définition des termes

« Accessoire fonctionnel »

signifie tout accessoire qui est conçu, fait ou adapté pour aider une personne à performer une tâche particulière, incluant les aides physiques ou techniques, comme les appareils de communication, canes, béquilles, appareils auditifs et chaises roulantes.

« Obstacle »

signifie toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. Cela inclut un obstacle physique, obstacle architectural, obstacle à l'information ou aux communications, obstacle comportemental, obstacle technologique, politique ou pratique.

« Handicap »

tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie,

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*.

« Honda Canada »

signifie Honda Canada Inc., comprenant Honda Canada Finance Inc. et la succursale canadienne de Honda R&D Americas, Inc., œuvrant en Ontario.

« Animal d'assistance »

signifie un animal qui a été entraîné pour performer des tâches qui aident les personnes handicapés et inclut tout animal

- a) s'il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- b) si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne requiert l'animal pour des raisons liées au handicap.

« Personne de soutien »

Signifie, relativement à une personne handicapée, une autre personne qui accompagne une personne handicapée pour aider avec la communication, mobilité, soins personnels ou besoins médicaux ou avec l'accès aux biens ou services.

2. ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Communication avec les personnes handicapées

Honda Canada s'efforce de communiquer avec les clients handicapés de façon à prendre en considération le handicap et la méthode de communication préférée du client. Honda Canada peut communiquer avec les clients par écrit, téléphone, courriel ou rencontres, soit en personne ou par visioconférence. Honda Canada reconnaît que les clients ne voudront pas tous communiquer de la même façon.

Conformément à la Norme pour les services à la clientèle, le personnel de Honda Canada recevra de la formation sur la façon de communiquer et d'interagir avec les personnes handicapées.

Accessoires fonctionnels

Les clients handicapés pourront, dans la mesure du possible, utiliser leur propre Accessoire fonctionnel dans nos locaux aux fins d'obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services.

S'il y a un obstacle physique, technologique ou autre type d'obstacle qui empêche l'utilisation d'un Accessoire fonctionnel dans nos locaux, nous nous efforcerons d'abord à supprimer cet obstacle. Si nous ne pouvons pas supprimer l'obstacle, nous demanderons au client comment on peut l'adapter et quelles autres méthodes de service lui seraient plus accessibles. Nous ferons les efforts raisonnables pour offrir un autre moyen d'aider le client handicapé.

Conformément à la Norme pour les services à la clientèle, le personnel de Honda Canada recevra de la formation concernant les divers accessoires fonctionnels dont pourraient se servir les clients handicapés lorsqu'ils utilisent nos produits et nos services.

Animaux d'assistance

Honda Canada accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les clients handicapés peuvent être accompagnés d'un animal d'assistance et garder l'animal avec eux dans les locaux de Honda Canada, si le public ou autres tiers ont accès à ces locaux et l'animal d'assistance n'est pas autrement exclu par la loi. Si un animal d'assistance doit être exclu, nous expliquerons au client pourquoi c'est le cas et explorerons d'autres façons de répondre aux besoins du client.

Il incombe au client qui utilise un animal d'assistance d'assurer que l'animal soit maintenu sous contrôle en tout temps.

Conformément à la Norme pour les services à la clientèle, le personnel de Honda Canada recevra de la formation sur la façon d'interagir avec les clients handicapés qui sont accompagnés d'un animal d'assistance.

Personnes de soutien

Les clients handicapés peuvent être accompagnés par une Personne de soutien et avoir accès à la Personne de soutien dans les locaux de Honda Canada.

Honda Canada peut exiger qu'un client handicapé soit accompagné par une Personne de soutien au besoin pour protéger la santé ou la sécurité du client handicapé ou la santé ou sécurité des autres personnes dans les locaux.

Conformément à la Norme pour les services à la clientèle, le personnel de Honda Canada recevra de la formation concernant l'interaction avec les clients handicapés qui sont accompagnés d'une personne de soutien.

Avis d'interruptions de service temporaires

Dans le cas où une interruption planifiée ou imprévue des services ou installations pour personnes handicapées durant les heures d'ouverture régulières (par ex. : un ascenseur ou escalier roulant hors service), Honda Canada avisera rapidement les clients en affichant un avis dans un endroit clair à l'emplacement de Honda Canada où l'interruption a lieu.

L'avis inclura l'information suivante :

- (a) Une installation ou service n'est pas disponible.
- (b) La durée anticipée de l'interruption.
- (c) La raison de l'interruption.
- (d) Autres installations ou services possibles, le cas échéant.

Dans le cas d'une interruption imprévue, l'avis sera fourni dès que possible.

3. FORMATION ET DOSSIERS

Conformément à la Norme pour les services à la clientèle, Honda Canada fournira de la formation et de la formation continue à tout le personnel de Honda Canada.

La formation inclura :

- Une révision des objectifs de la LAPHO et les exigences de la Norme pour les services à la personnes.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes avec différents handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapés qui utilisent un Accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un Animal d'assistance ou Personne de soutien.
- Comment utiliser l'équipement ou appareils mis à disposition dans nos locaux pour aider les personnes handicapés à obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services.
- Que faire si un personnes handicapé a de la difficulté à accéder à nos biens et/ou services.
- Le contenu et les exigences des politiques, pratiques et procédures de Honda Canada qui sont reliées à la Norme pour les services à la personnes.

Les dossiers de la formation offerte, incluant les dates auxquelles la formation est offerte et le nombre de participants à la formation seront maintenus conformément aux exigences de la LAPHO. La formation sera assignée au personnel de Honda Canada dès leur premier jour et celle-ci devra être complétée dans les deux semaines.

4. PROCÉDURE DE COMMENTAIRES

Honda Canada s'engage à respecter les exigences de la Norme pour les services à la clientèle. Les commentaires concernant le niveau de satisfaction par rapport aux attentes des clients sont bienvenus et appréciés.

Voies de livraison des commentaires

Les clients qui veulent donner leurs commentaires sur la façon dont Honda Canada offre des biens et services aux personnes handicapées peuvent :

- Communiquer avec les Ressources humaines à 1-833-840-AODA (2632)
- Envoyer un courriel à Honda Canada à accessibility@honda.ca
- Envoyer leurs commentaires par écrit aux Ressources humaines à :
Ressources humaines
Honda Canada Inc.
180 Honda Blvd.
Markham, Ontario L6C 0H9
- Visiter tout emplacement de Honda Canada et remettre leurs commentaires par écrit en mains propres à l'aire de réception.

Honda Canada est préparée à offrir des formats et supports de communication accessibles aux personnes handicapées qui veulent fournir leurs commentaires à Honda Canada, sur demande. Veuillez communiquer avec nous en utilisant toute méthode de communication listée ci-dessus pour demander des formats et supports de communication accessibles.

Répondre aux commentaires

Honda Canada répondra à tout commentaire reçu dès que possible, et accusera réception du commentaire dans les deux (2) jours ouvrables. Les plaintes seront traitées conformément aux procédures de gestion des plaintes régulières de Honda Canada.

Une réponse sera fournie dans le format demandé par le client, par courriel, téléphone ou par écrit, dans la mesure du possible. La réponse comprendra un accusé de réception des commentaires du client et décrira toute(s) autre(s) mesure(s) à prendre.

Le cas échéant, les commentaires seront pris en considération lors de la révision continue de cette Politique.

5. AVIS D'ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS

Cette Politique et les procédures liées seront mises à disposition du public et des clients sur demande.

Cette Politique sera publiée sur le site web externe de Honda Canada à <https://www.honda.ca/accessibility>. Honda Canada fournira les documents, ou l'information comprise dans les documents, qui doivent être fournis en vertu de la Norme pour les services à la clientèle à un client handicapé dans un format qui prend en considération le handicap du client, sur demande.

6. QUESTIONS

Les interrogations, questions ou plaintes concernant cette Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle devraient être envoyées aux : Ressources humaines, Honda Canada Inc., 180 Honda Blvd., Markham, ON L6C 0H9, par téléphone à : 1-833-840-AODA (2632), ou par courriel à :

accessibility@honda.ca