



# Apple Canada

## Politique sur les normes en matière d'accessibilité

### Sommaire

Chez Apple, nous visons à établir des relations honnêtes, respectueuses et personnalisées avec nos clients. Tous les clients doivent pouvoir bénéficier d'un service à la clientèle de grande qualité. Il ne s'agit pas seulement de faire preuve de courtoisie ou d'offrir un service à la clientèle hors pair, mais aussi de respecter la loi en vigueur.

Toutes les entreprises, y compris Apple, ont leur propre façon de faire les choses. Mais ces façons habituelles de faire les choses peuvent parfois gêner les clients aux prises avec un handicap, ou les empêcher d'acheter ou d'utiliser les produits et services offerts.

L'objectif de cette politique est de satisfaire aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services 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* (« Règlement 429/07 ») et s'applique à la livraison de produits et de services au public ou à des tiers.

Tous les produits et services fournis par Apple Canada (l'« Entreprise ») devront être compatibles avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

### Principes généraux

Conformément au *Règlement 429/07*, la présente politique aborde les éléments suivants :

- La livraison de produits et services aux personnes vivant avec un handicap
- L'utilisation d'appareils fonctionnels
- Le recours à des chiens-guides et à des animaux d'assistance
- Le recours à des personnes de confiance
- Les avis d'interruption de service
- La formation
- La rétroaction des clients
- Les avis de disponibilité et le format des documents requis

### La livraison de produits et services aux personnes vivant avec un handicap

Apple Canada fera les efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances en :

- veillant à ce que tous aient les mêmes possibilités d'obtenir les biens ou les services d'Apple Canada, de les utiliser et d'en tirer profit;

- permettant aux clients ayant des handicaps visibles et non-visibles d'accéder aux produits et services d'une manière qui est adaptée à leurs besoins respectifs, et qui ne présente aucun risque pour la sécurité;
- utilisant des méthodes de remplacement, lorsque possible, pour s'assurer que les clients ayant des handicaps visibles et non-visibles aient tous accès aux mêmes services, dans les mêmes lieux et d'une manière semblable;
- communiquant avec les clients en tenant compte de leurs handicaps.

## Appareils fonctionnels

### **Appareils fonctionnels personnels du client :**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels lorsqu'ils sont requis pour accéder aux produits et services d'Apple.

Dans le cas où l'appareil fonctionnel présente un danger pour la sécurité ou si l'accessibilité représente un problème à un endroit donné, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer un accès égal aux produits et services. Par exemple, les réservoirs d'oxygène ne doivent pas se retrouver en présence de flammes nues. Par conséquent, en présence d'un client ayant un réservoir d'oxygène, il pourrait être nécessaire de s'assurer que ce dernier se trouve dans un lieu pouvant être considéré comme sécuritaire, tant pour lui que pour l'entreprise.

### **Appareils fonctionnels d'Apple :**

Les personnes avec un handicap peuvent également utiliser les appareils fonctionnels fournis par Apple pour accéder aux produits et services d'Apple Canada. Les appareils fonctionnels qu'on peut trouver sur tous les lieux de travail sont la propriété d'Apple.

Consultez le site <http://www.apple.com/ca/fr/accessibility/>.

Parlez à votre directeur pour connaître les autres appareils disponibles sur votre lieu de travail. Si l'on vous demande de recourir aux services d'un interprète local, communiquez avec votre adjoint régional ou les ressources humaines pour discuter des tarifs, des modes de paiement et des échéances avant d'engager formellement l'interprète (vous ne devriez pas payer plus de 30 \$ ou 40 \$ l'heure). Les sites Web suivants pourraient également vous être utiles :

<http://www.dhhs.ca/programs-services/interpreting-services/>

[http://www.cad.ca/index\\_fr.php](http://www.cad.ca/index_fr.php)

## Chiens-guides et animaux d'assistance

Les clients handicapés accompagnés d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance peuvent entrer dans les locaux d'Apple en compagnie de leur animal et le garder avec eux, à moins qu'une loi ne l'interdise ou que l'animal soit une menace pour la sécurité.

## Personnes de confiance

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de confiance, Apple Canada veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne handicapée puisse avoir accès à la personne de confiance en tout temps.

En raison des places disponibles, il pourrait arriver que le client et la personne de confiance ne puissent s'asseoir côte à côte. Dans un tel cas, Apple Canada fera tous les efforts raisonnables pour tenter de trouver une solution.

Dans les situations où des renseignements confidentiels doivent faire l'objet de discussions, un accord de non-divulgaration pourrait être requis pour la personne de confiance avant que les discussions soient entamées.

## Les avis d'interruption de service

Des interruptions de service pourraient survenir pour des raisons connues ou ignorées d'Apple Canada, ou pouvant lui être attribuables ou non. Dans l'éventualité d'une interruption temporaire des installations ou des services utilisés par les clients ayant un handicap, Apple Canada émettra à l'avance un avis d'interruption, là où il est possible de le faire.

### Informations de la notification :

Dans l'éventualité d'une interruption temporaire, la notification d'interruption comprendra les informations suivantes :

- les produits ou services touchés par l'interruption ou la non-disponibilité;
- la raison de l'interruption;
- la durée prévue;
- la description des services ou des options de remplacement.

### Affichage de l'avis :

Lorsqu'une interruption temporaire survient, Apple Canada émet un avis en :

- affichant des avis dans des endroits bien en vue dans les locaux ou en les publiant sur le site Web d'Apple Canada;
- communiquant avec les clients qui ont un rendez-vous durant la période d'interruption;
- avisant verbalement les clients lorsqu'ils prennent rendez-vous ou font une réservation;
- ayant recours à toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.

## Entraînement

Une formation sera offerte à :

- tous les employés traitant avec le public ou avec des tiers au nom d'Apple Canada; et
- toutes les personnes travaillant à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle.

## Prestations de la formation :

Tel que précisé dans le *Règlement 429/07*, la formation couvrira les aspects suivants :

- l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- les exigences du *Règlement 429/07*;
- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- les instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui :
  - utilisent un appareil fonctionnel;
  - ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance; ou
  - ont besoin d'être accompagnées par une personne de confiance.
- des instructions sur la façon d'utiliser les appareils disponibles dans les locaux d'Apple Canada ou qu'Apple Canada fournit pour aider les personnes handicapées;

- des instructions sur la marche à suivre si une personne ayant un handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services d'Apple;
- les politiques, procédures et pratiques d'Apple en matière d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées.

### Horaire d'entraînement :

Apple Canada formera ses employés actuels dès que possible. Les nouveaux employés seront formés une fois embauchés. Une formation continue sera offerte dans l'éventualité où des modifications seraient apportées à la législation ou aux politiques, procédures ou pratiques d'Apple.

### Registre des activités de formation :

Apple Canada tiendra un registre des activités de formation qu'elle fournit.

### Information sur les interventions d'urgence en milieu de travail

En plus d'offrir aux clients vivant avec un handicap un accès complet et permanent à ses produits et services tout en respectant leur dignité et leur autonomie, Apple Canada est déterminée à offrir à ses employés handicapés les mêmes possibilités qu'elle offre aux autres employés. En ce sens, Apple Canada fournira un plan d'intervention d'urgence personnalisé à chaque employé ayant un handicap apparent ou non s'il en fait la demande. Cette information pourra également être transmise à tout employé chargé d'assister un employé aux prises avec un handicap.

### Processus de rétroaction

Apple Canada donne à ses clients l'occasion de donner leurs commentaires concernant les produits et services fournis aux clients ayant un handicap.

Les clients qui souhaitent formuler des commentaires peuvent le faire par courriel à l'adresse [accessibility@apple.com](mailto:accessibility@apple.com). Les clients peuvent aussi transmettre leurs commentaires à tout employé d'Apple Canada ou communiquer avec Sarah Bilewicz, adjointe régionale, au 120 Bremner Blvd, Suite 1600, Toronto, Ontario, M5J 0A8, ou par téléphone au 905 425-0146.

Nous communiquerons avec les clients dans les cinq jours ouvrables. Toute plainte devra être formulée conformément à la procédure normale de gestion des plaintes.

### Les avis de disponibilité et le format des documents requis

Les politiques et les normes d'Apple Canada en matière d'accessibilité et le Plan d'accessibilité du service à la clientèle sont disponibles ici (<http://www.apple.com/ca/fr/contact/>), sur le site Web d'Apple Canada. Si un client souhaite obtenir un exemplaire de cette politique ou du Plan d'accessibilité au service à la clientèle, veuillez l'inviter à consulter la page Web ou, s'il en fait la demande, lui en fournir un exemplaire. Si le client demande qu'on lui remette un exemplaire dans un autre format mieux adapté à son handicap, veuillez utiliser les outils d'accessibilité d'Apple pour répondre à cette demande ou communiquer avec Sarah Cramp pour obtenir de l'assistance.