



**Politique de service à la clientèle sur l'accessibilité  
pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)**

**APPROBATION**

Nom	Titre	Signature	Date
<b>Michael Capron</b>	<b>Directeur, Ressources humaines</b>	pki, BOSCH, US, M, I, Digitally signed by pki, BOSCH, US, michael.capron Date: 2020.11.29 21:14:46 -05'00'	
<b>Bernard Markusic</b>	<b>Directeur général</b>	pki, BOSCH, US, B, E, Digitally signed by pki, BOSCH, US, Bernard.markusic Date: 2020.11.30 17:24:57 -05'00'	
<b>Ken Schultz</b>	<b>Directeur général</b>	pki, BOSCH, US, K, E, Digitally signed by pki, BOSCH, US, K, E, Ken.Schultz Date: 2020.12.01 15:09:40 -05'00'	

**RELEVÉ DES RÉVISIONS**

Ltr.	Date	Description de la modification	Initiales						
	<b>Nov. 2020</b>	<b>Mis à jour pour la conformité légale</b>							



## A. Vue d'ensemble

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (ou la « Loi ») est une loi provinciale. Son objectif est de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025 en élaborant et en appliquant des normes d'accessibilité. Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ont été créées pour faire en sorte que les biens et les services soient accessibles à tous les Ontariens et que les personnes handicapées soient traitées avec respect, dignité et égalité.

## B. Énoncé de politique connexe

Robert Bosch Inc. (ci-après dénommé « Robert Bosch Inc. »), et ETAS Embedded Systems Canada Inc. (dénommé « ETAS »), conformément à leur mission, leurs valeurs et leur philosophie d'entreprise, feront tout leur possible pour s'assurer que leurs politiques, procédures et pratiques respectent les principes directeurs établis dans les *normes d'accessibilité pour les services à la clientèle : Règlement de l'Ontario 429/07*.

Cette politique s'applique à tous les associés de Robert Bosch Inc. et d'ETAS (ci-après dénommés « les sociétés »), aux consultants ou aux agents en Ontario qui traitent avec le public ou d'autres tiers.

Les sociétés s'engagent à faire en sorte que les personnes handicapées puissent accéder aux biens et services de nos installations.

## C. Définitions

Agent : toute personne ou organisation qui fournit des biens ou des services au nom de Robert Bosch Inc. ou d'ETAS. Cela inclut, sans s'y limiter, les sous-traitants.

Handicap : s'entend de ce qui suit :

tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, 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 (comprenant une perte auditive partielle, totale ou variable), la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal ou à un guide voyant pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle ou de cécité totale, ou dans un fauteuil roulant ou à un 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 ou un trouble mental;

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* (« handicap »).

Chien-guide : un chien dressé pour servir de guide à une personne souffrant d'une déficience visuelle ou de cécité totale et possédant les qualifications prescrites par les règlements (*Loi de 1990 sur les droits des aveugles* s1 [1])

Animal d'assistance : désigne un animal servant d'animal d'assistance à une personne handicapée;

S'il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou

Si la personne fournit une lettre d'une institution ou d'une association médicale reconnue par la LAPHO confirmant que la personne a besoin de l'animal pour une raison liée à son handicap; ou

Si la personne fournit une carte d'identité valide ou un certificat de formation délivré par une école reconnue de formation d'animaux d'assistance.

Personne de soutien : désigne, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à se soigner ou à répondre à ses besoins médicaux, ou pour l'aider à accéder à des biens ou des services.

Utilisateur : Une personne qui utilise un animal d'assistance ou un chien d'aveugle; également une personne de soutien. Les clients de Robert Bosch Inc. et de l'ETAS qui utilisent un animal d'assistance peuvent être appelés « utilisateurs » ou « personnes de soutien » dans cette politique.

## **D. Détails de la procédure**

### **1. Communications**

- a. Lorsqu'ils communiquent avec une personne handicapée, les associés, consultants et agents des sociétés communiqueront d'une manière qui tient compte du handicap de la personne et feront des efforts raisonnables pour s'assurer que la personne handicapée comprend le contenu de leurs communications.
- b. Des efforts raisonnables doivent être faits pour s'assurer que la communication dans tous les formats (par exemple, verbal, écrit ou électronique) est présentée d'une manière qui est accessible. Les demandes spéciales concernant les formats de communication ne doivent pas être refusées sans raison valable.



## 2. Utilisation de dispositifs d'aide

- a. Les sociétés soutiennent l'utilisation de dispositifs d'assistance par les personnes handicapées pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens t/ou services des installations des sociétés.

## 3. Utilisation d'un animal d'assistance

- a. Les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance seront autorisées à entrer dans les locaux des sociétés avec l'animal et à garder l'animal avec elles dans les zones où le public ou d'autres tiers sont autorisés, sauf si l'animal est exclu par la loi.
- b. L'accès à certaines zones peut être interdit aux animaux d'assistance, conformément au règlement 562 de l'Ontario pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé et de la sécurité*, pour des raisons de santé et de sécurité ou en raison de la loi. Si l'animal est exclu par la loi, les sociétés fourniront un autre moyen d'accueillir la personne.
- c. Identification des animaux d'assistance : L'expression animal d'assistance peut décrire tout animal qui aide une personne handicapée. Ils fournissent un large éventail d'assistance, y compris, mais sans s'y limiter, en guidant une personne ayant une déficience visuelle ou une cécité totale, en alertant une personne ayant une déficience auditive ou qui est sourde à certains sons, en ouvrant les portes et en récupérant des articles pour les personnes à mobilité réduite, en apportant un soutien émotionnel aux personnes souffrant de maladies mentales, et de nombreuses autres formes d'assistance. Un animal d'assistance peut être identifié par une carte d'identification valide ou un certificat de formation délivré par une école reconnue de formation d'animaux d'assistance.
- d. Les sociétés sont conscientes que les animaux d'assistance sont généralement bien dressés et bien élevés. Dans le cas peu probable où ce ne serait pas le cas, les animaux d'assistance peuvent être retirés des locaux des entreprises après discussion avec l'utilisateur pour l'une des raisons suivantes :
  - i. un comportement perturbateur ou agressif, tel que des grognements ou d'autres signes de comportement menaçant ou agressif. **VEUILLEZ NOTER** : si le chien-guide dans ce cas est un chien d'intervention en cas de crise, il s'agit d'une réaction attendue de l'animal lorsqu'il aide la personne handicapée.
  - ii. causer des dommages, y compris des dommages à toute personne ou à tout bien.
  - iii. une mauvaise santé, par exemple une maladie contagieuse que l'animal risque de transmettre à d'autres.
- e. Dans les situations où une personne qui a besoin d'un animal d'assistance peut être en contact avec une personne allergique ou craintive à l'égard des animaux, les sociétés feront des efforts raisonnables pour accommoder les deux personnes tout en respectant leurs besoins.



#### **4. Recours à des personnes de soutien**

- a. Une personne de soutien peut accompagner une personne handicapée pour l'aider de différentes manières. Il peut s'agir d'un ami, d'un membre de la famille, d'un bénévole ou d'un professionnel rémunéré choisi par la personne handicapée pour fournir des services ou une assistance en matière de communication, de mobilité, de soins personnels, de besoins médicaux ou d'accès aux biens et services. Les besoins en matière de soins personnels peuvent inclure, sans s'y limiter, le transfert physique d'une personne d'un endroit à un autre ou l'aide à une personne pour manger ou utiliser les toilettes. Les besoins médicaux peuvent inclure, sans s'y limiter, la surveillance de la santé d'une personne ou la fourniture d'un soutien médical en étant disponible en cas de crise.
- b. Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, les sociétés veillent à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer ensemble dans les locaux. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera pas empêchée d'avoir accès à cette personne de soutien à tout moment pendant qu'elle reçoit des biens et des services des entreprises.
- c. Tous les espaces accessibles au public et aux tiers seront également accessibles aux personnes handicapées et à leur(s) personne(s) de soutien. Par exemple, les toilettes, les salles d'attente, les salles de réunion et les bureaux doivent pouvoir accueillir la personne handicapée et sa ou ses personnes de soutien.
- d. Lorsqu'ils s'adressent à une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien, les associés communiqueront directement avec la personne handicapée. Si des informations confidentielles/personnelles sont échangées et que la personne handicapée demande à discuter de ces informations en privé, il sera donné suite à cette demande et la personne de soutien sera invitée à attendre dans un autre endroit.
- e. Une personne de soutien est tenue de se conformer aux mêmes règles et règlements que toute autre personne présente dans les locaux. Par exemple, la personne handicapée et sa personne de soutien doivent toutes deux s'inscrire à la réception et recevoir un badge de visiteur lorsqu'elles entrent dans les locaux de la société.
- f. Parfois, les sociétés demanderont à une personne handicapée d'être accompagnée d'une personne de soutien lorsque cela est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des associés des sociétés.
- g. Selon la situation, si la personne handicapée est incapable de contacter une personne de soutien connue, les sociétés peuvent demander l'aide d'un représentant certifié en premiers soins ou appeler le 9-1-1 dans les cas d'extrême urgence, en tant que personne de soutien/service pour la personne handicapée avec son consentement. Les sociétés consulteront



les fournisseurs de services et les professionnels locaux qui peuvent être disponibles pour agir en tant que personne de soutien pour un client handicapé non accompagné s'il a été déterminé qu'une personne de soutien est nécessaire pour la santé et la sécurité du client, des associés et des autres personnes présentes sur les lieux.

## **5. Avis de perturbations temporaires des services/succursales**

- a. À l'occasion, des services et des installations habituellement utilisés par les personnes handicapées pour accéder aux biens et services des sociétés peuvent ne pas être disponibles en raison de perturbations temporaires. Par exemple, des rampes, des ascenseurs, des toilettes accessibles qui ne sont pas accessibles en raison d'un entretien de routine ou non programmé. En cas de perturbation temporaire, les sociétés notifieront les biens et services des installations qui sont temporairement indisponibles. L'avis sera donné dans un délai raisonnable en cas de perturbation non planifiée et sera donné à l'avance lorsque les perturbations sont planifiées.
- b. Les avis contiendront les informations suivantes :
  - i. La raison de la perturbation
  - ii. Sa durée prévue
  - iii. Installations ou services alternatifs s'ils existent
- c. Les avis seront placés dans un endroit bien en vue dans les locaux des entreprises et dans un format qui tient compte des types de handicaps des personnes qui utilisent le service perturbé. Par exemple, un avis de perturbation d'un ascenseur sera placé à une hauteur qui correspond à la ligne de vision d'une personne en fauteuil roulant (voir l'annexe 1).

## **6. Formation**

- a. Les sociétés assureront des niveaux de formation appropriés à tous les associés, consultants, agents et autres personnes qui interagissent avec le public au nom des sociétés, ainsi qu'à ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens et services de l'installation au public ou à d'autres tiers. La formation sera dispensée d'une manière conforme aux exigences du règlement de l'Ontario 429/07. Les dossiers de formation seront conservés et comprendront les dates auxquelles la formation a eu lieu et le nombre de personnes formées.
- b. La formation portera sur les sujets suivants :
  - i. Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
  - ii. Les exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
  - iii. Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps.



- iv. Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
  - v. Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et services des installations de la société au Canada.
  - vi. Les politiques, pratiques et procédures des sociétés relatives à la fourniture de biens et de services au public et à d'autres tiers.
- c. La formation sera assurée de manière continue ainsi que lorsque des changements seront apportés aux politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens et services au public et à d'autres tiers.

## **7. Processus de plainte et de rétroaction**

Les sociétés mettront à la disposition du public des informations sur leur processus de rétroaction et de plaintes. Les réactions ou les plaintes des personnes handicapées concernant la fourniture de biens et de services peuvent être formulées en personne, par téléphone/ATS, par écrit, par voie électronique ou par d'autres moyens (voir l'annexe 2). Le service des Ressources humaines traitera toutes les plaintes/rétroactions en temps opportun et de manière professionnelle.

## **8. Responsabilité**

Les associés de la société doivent adhérer à cette politique. La responsabilité des exigences décrites dans cette politique incombe au service des Ressources humaines.

## **9. Informations sur le lieu de travail**

Les sociétés fourniront des informations sur le lieu de travail dans un format accessible. Il s'agit de toute information dont les employés ont besoin pour effectuer leur travail ou d'informations générales qui sont disponibles pour tous les employés sur le lieu de travail. Les sociétés s'engagent à travailler avec les employés handicapés et à tenir compte de la manière dont ils ont besoin de recevoir les informations.

## **10. Gestion des talents et du rendement**

Au cours de tout processus de gestion du rendement ou de développement de carrière, les sociétés tiendront compte des besoins d'un employé handicapé. Cela inclut les évaluations formelles ou informelles des performances, la promotion et la mutation des employés à un nouveau poste.

## **11. Exemplaires de la présente politique**

La présente politique et tout autre document relatif à la prestation de services sont mis à disposition, sur demande, dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

**E. Références**

- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et règlement de l'Ontario 429/07
- Erie St. Clair Community Care Access Centre, AODA Policies
- Guide sur les 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* (LAPHO), ministère des Services sociaux et communautaires
- Mississauga Halton Community Care Access Centre, AODA Policies
- OCSA: Tips and Tool Kit: Achieving Accessibility in the Home and Community Support Services Sector
- Canadian Red Cross Accessibility for Ontarians with Disabilities(AODA) Customer Service Policy

**Par la présente, le soussigné atteste avoir lu et compris les informations dans ce document et accepte de respecter ses procédures et lignes directrices énoncées ci-dessus.**

---

**Nom**

---

**Témoin**

---

**Signature**

---

**Date**

---

**Titre du poste**

---

**Date**



# Annexe 1

## AVIS

### **INTERRUPTION DE SERVICE**

Nous sommes actuellement en interruption de service.

**La durée estimée de l'interruption temporaire est de :**

\_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

**Les services et/ou installations suivants ne sont pas disponibles :**

\_\_\_\_\_

à cause de

\_\_\_\_\_

**Les services et/ou installations de rechange suivants  
sont disponibles :**

\_\_\_\_\_

Robert Bosch Inc. et ETAS désirent vous remercier pour  
votre patience à cet égard.

Pour tout renseignement, veuillez communiquer avec :

Nom — Réception

Téléphone — 905-826-6060



## Annexe 2

### Formulaire de commentaires sur les services à la clientèle accessibles

Robert Bosch Inc. et ETAS Embedded Systems Canada Inc. tiennent à fournir un service à la clientèle de haute qualité. Nous attachons beaucoup d'importance à tous nos clients et cherchons à répondre aux besoins de tous. Nous apprécions vos commentaires pour nous aider à surveiller et à améliorer nos services et expériences. Veuillez soumettre votre formulaire rempli ou nous faire part de vos opinions aux suivants :

**Mettre à la poste ou livrer à :**

Ressources humaines  
6955, Creditview Road  
Mississauga, Ontario  
L5N1R1

**Courriel à :**

Larissa.Oreskovich@ca.bosch.com

**Téléphone :**

905-542-4306

---

Date et heure à laquelle vous étiez dans une installation de Robert Bosch Inc. ou d'ETAS :

Date (MM-JJ-AAAA) :

Heure : Lieu :

Avons-nous satisfait à vos besoins de service à la clientèle :  **Oui**  **Non**

Notre service à la clientèle était-il accessible?  **Oui**  **Un peu**  **Non**

Veuillez fournir des détails au sujet de votre expérience de notre service à la clientèle :

Si vous désirez qu'un associé de Robert Bosch Inc. ou ETAS Embedded Systems Canada communique avec vous, veuillez fournir ces renseignements :

Nom complet	Numéro de téléphone (le jour)
Adresse complète	Adresse de courriel
Les renseignements personnels contenus dans ce formulaire sont collectés en vertu du règlement de l'Ontario 429/07, les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, et serviront à répondre votre demande. Toute l'information est confidentielle et ne sera lue qu'à des fins de commentaires par la direction des Ressources humaines.	