



Home Depot Canada Inc.

Politiques sur l'accessibilité

Table des matières

POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ.....	2
POLITIQUE RELATIVE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE	8
PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ	12



Home Depot Canada inc.
POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ
Le 6 janvier 2023

1.0 OBJECTIF

Home Depot Canada inc. (ci-après «Home Depot» ou l'«entreprise») s'engage à donner aux personnes handicapées une chance égale d'accéder aux produits, aux services et aux installations qu'elle offre et d'en profiter, et ce, d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie.

L'objectif de cette politique est d'énoncer l'engagement de Home Depot à appuyer les normes mises en place par les lois applicables en matière d'accessibilité et de droits de la personne, ainsi que l'engagement de l'entreprise à repérer, à prévenir et à éliminer les obstacles rencontrés par toutes les personnes handicapées et à s'assurer que tous les clients et les associés bénéficient des mêmes chances.

1.1 Définitions

Accès : Accès sans obstacle aux lieux, aux événements et à d'autres fonctions.

Formats accessibles : Formats utilisables par les personnes handicapées, qui comprennent entre autres les gros caractères, les enregistrements audio, les supports électroniques et le braille.

Communication accessible : Communication de l'information d'une manière qui est exempte d'obstacles empêchant une personne d'obtenir ou d'utiliser cette information, ou d'en tirer parti.

Dispositif d'assistance : Tout dispositif utilisé pour remplacer, compenser ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Cela comprend divers articles, notamment les appareils d'assistance à la mobilité, les aides à la mobilité, les outils visuels, les aides auditives, les orthèses et les prothèses, les appareils d'orthophonie, les fournitures médicales, les dispositifs de contrôle de l'environnement et les appareils respiratoires.

Mesures d'accommodement : Élimination des obstacles qui donnent aux personnes handicapées une chance égale d'accéder aux produits, aux services et aux installations en fonction de leurs besoins.

Obstacle : Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à la société.

Environnement bâti : Bâtiments, structures et locaux (installations comprises).

Communication : Interaction entre deux personnes ou plus dans le cadre de laquelle des renseignements sont fournis, envoyés ou reçus.

Aide à la communication : Sous-titrage, soutiens modifiant ou améliorant la communication, langage clair et autres mesures de soutien visant à permettre des communications efficaces.

Handicap : Tout degré de déficience physique, mentale, émotionnelle, développementale ou d'apprentissage. Cela comprend les handicaps temporaires et permanents, visibles et invisibles (p. ex., déficiences visuelles, auditives ou mentales, et troubles d'apprentissage ou de développement).

Installations : Bâtiments, équipement ou services fournis à des fins particulières.

Information : Données, faits et connaissances qui existent sous n'importe quel format, notamment écrit, audio, numérique ou visuel, et qui transmettent une signification.

Aide à la mobilité : Dispositif utilisé pour faciliter le transport, dans une posture assise, d'une personne handicapée.

Appareil d'assistance à la mobilité : Canne, marchette ou aide similaire.

Animal d'assistance : Animal qui offre de l'aide à une personne en lien avec son handicap, si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Il est évident que l'animal est utilisé en raison du handicap de la personne;
- La personne qui a recours à un animal d'assistance peut fournir des documents d'un membre d'une profession de la santé réglementée confirmant que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap.

Personne de confiance : Quelqu'un qui accompagne une personne handicapée pour l'aider :

- à obtenir un produit ou un service, ou à en tirer parti;
- à répondre à ses besoins en matière de communication, de déplacement et de soins personnels ou médicaux.

2.0 ENGAGEMENT DE HOME DEPOT ENVERS L'ACCESSIBILITÉ

Home Depot s'engage à créer un milieu inclusif auquel les personnes handicapées peuvent accéder et au sein duquel elles peuvent participer pleinement. Conformément à sa valeur principale de respect de tous, Home Depot se fait un devoir d'éliminer les obstacles pour les

personnes handicapées et de traiter ces personnes de manière à ce qu'elles conservent leur dignité et leur autonomie.

Home Depot continue de renforcer et d'améliorer ses pratiques en éliminant et en empêchant les obstacles à l'accessibilité afin de répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées, conformément aux exigences particulières des lois applicables en matière d'accessibilité et de droits de la personne.

L'entreprise passe régulièrement en revue, met à jour et met en œuvre les normes d'accessibilité dans ses pratiques et politiques. La présente politique, les politiques connexes et le plan pluriannuel d'accessibilité décrivent sommairement la stratégie de Home Depot pour, d'une part, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité sur le lieu de travail et, d'autre part, satisfaire aux exigences imposées par les lois applicables en matière d'accessibilité. Le plan pluriannuel d'accessibilité sera révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans et sera publié sur le site Web de Home Depot. Sur demande, Home Depot en fournira une copie dans un format accessible.

3.0 EXIGENCES GÉNÉRALES

3.1 Guichets libre-service

Home Depot tiendra compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.

3.2 Formation des associés et des bénévoles

Home Depot veillera à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur l'accessibilité conforme aux exigences des normes d'accessibilité énoncées dans les lois applicables et continuent de recevoir une formation sur les droits de la personne relativement aux personnes handicapées :

- a. les associés et les bénévoles;
- b. les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Home Depot;
- c. les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de Home Depot.

La formation sera donnée dès que cela est raisonnablement possible et la formation continue sera donnée lors de tout changement apporté aux politiques de Home Depot sur l'accessibilité.

4.0 NORMES RELATIVES À L'INFORMATION ET AUX COMMUNICATIONS

4.1 Communication accessible

Home Depot forme tous les associés sur la communication accessible. Sur demande, Home Depot fournira des renseignements par l'entremise d'une aide à la communication ou d'un format accessible.

4.2 Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication

Home Depot s'assurera que ses processus lui permettant de recevoir de la rétroaction et d'y répondre respectent les besoins en matière de communication accessible des personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication. Cela se fera en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap. Home Depot consultera l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

4.3 Renseignements sur les mesures d'urgence

Lorsque Home Depot préparera et mettra à jour des renseignements sur les mesures d'urgence ou les plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qu'elle les mettra à la disposition du public, elle les fournira sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, dès que cela sera matériellement possible.

4.4 Sites, applications et contenu Web accessibles

Home Depot s'engage à rendre son site et son contenu Web accessibles dans un format conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du World Wide Web Consortium (niveau AA), le cas échéant, à quelques exceptions près, conformément aux normes établies en matière d'accessibilité et de communication.

5.0 NORMES D'EMPLOI

5.1 Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection

Home Depot avisera les associés et le public de la disponibilité de mesures d'accommodement raisonnables pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement. Lorsqu'un candidat sera sélectionné pour avancer dans le processus de recrutement, il sera avisé que des mesures d'accommodement raisonnables sont offertes sur demande relativement aux activités, au matériel ou aux processus qui seront utilisés. Home Depot consultera le candidat sélectionné qui demande une mesure d'accommodement et lui fournira ou lui fera fournir une mesure appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins particuliers en matière d'accessibilité. Lorsqu'elle offrira un emploi au candidat retenu, Home Depot l'avisera de ses politiques et de ses pratiques en matière de mesures d'accommodement pour les associés handicapés.

5.2 Soutien aux associés

Tous les associés seront informés de l'emplacement des politiques de l'entreprise (et de toute mise à jour de ces politiques) utilisées pour soutenir les associés handicapés. Ces renseignements seront fournis aux nouveaux associés dès que cela sera possible après leur entrée en fonction.

Si un associé ayant des besoins particuliers en matière de communication fait une demande en ce sens, Home Depot travaillera avec lui pour déterminer les aides à la communication appropriées à l'égard de l'information nécessaire pour faire son travail et de l'information généralement mise à la disposition des autres associés.

Lorsqu'elle utilise des techniques de gestion du rendement, qu'elle fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels ou qu'elle réaffecte des associés, Home Depot continuera de tenir compte des besoins particuliers en matière d'accessibilité des associés handicapés ainsi que de tout plan d'accommodement individualisé.

5.3 Renseignements sur les mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail

Home Depot fournira des renseignements individualisés relatifs aux mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail aux associés handicapés si elle est au courant qu'ils ont besoin de renseignements individualisés. Home Depot fournira ces renseignements dès que cela sera matériellement possible après qu'elle aura pris connaissance du besoin de mesures d'accommodement. Si un associé a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'entreprise communiquera ces renseignements à la personne qu'elle a désignée pour aider l'associé. Home Depot examinera les renseignements individualisés relatifs aux mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail quand l'associé changera de lieu de travail, quand les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'accommodement pour l'associé feront l'objet d'un examen, et quand l'entreprise procédera à un examen de ses politiques générales en matière de mesures d'intervention d'urgence.

5.4 Processus de retour au travail

Home Depot instaurera et consignera un processus de retour au travail à l'intention des associés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'accommodement liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Le processus de retour au travail décrira sommairement les mesures que l'entreprise prendra pour faciliter le retour au travail de l'associé. De plus, il comprendra les plans d'accommodement individualisés et documentés. Ce processus ne remplacera et n'annulera pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi.

6.0 NORMES RELATIVES À L'ENVIRONNEMENT BÂTI ET À LA CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Quand elle construit un environnement bâti ou y apporte des modifications majeures, y compris les espaces publics comme les voies de déplacement extérieures, les stationnements accessibles ou l'obtention de services, Home Depot doit satisfaire aux normes d'accessibilité établies en vertu de toutes les lois applicables.

7.0 FRÉQUENCE DE RÉVISION

La présente politique doit être examinée chaque année et révisée à la lumière des changements législatifs ou organisationnels.

8.0 PROCESSUS DE RÉTROACTION

Home Depot est ouverte à toute rétroaction sur sa politique et ses pratiques sur l'accessibilité et offre les options suivantes pour ce faire :

- a. En personne, dans tout magasin Home Depot;
- b. Par téléphone, en appelant le service à la clientèle au 1 800 628-0525;
- c. Par la poste à l'adresse ci-dessous :
Service à la clientèle
400-1 Concorde Gate
Toronto (Ontario) M3C 4H9;
- d. Par courriel, à l'adresse accessibility_canada@homedepot.com.

Dans la mesure du possible, la personne qui fournit une rétroaction peut s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la rétroaction. Home Depot veillera à ce que son processus de rétroaction soit accessible, en tenant compte des besoins de la personne en matière de communication accessible. Les renseignements seront disponibles sur demande dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées.

9.0 POLITIQUES CONNEXES

[Politique relative au service à la clientèle](#)
[Plan pluriannuel d'accessibilité](#)



Home Depot Canada inc.

POLITIQUE RELATIVE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le 6 janvier 2023

1.0 ENGAGEMENT

Home Depot Canada inc. (ci-après «Home Depot» ou l'«entreprise») s'engage à offrir un environnement où l'accessibilité est l'affaire de tous. Conformément à ses valeurs principales de respect de tous et d'excellence du service à la clientèle, Home Depot s'engage à donner aux personnes handicapées une chance égale d'accéder aux produits et aux services qu'elle offre à tous les clients et d'en profiter, et ce, d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie.

2.0 OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES ET ACCÈS AUX INSTALLATIONS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

2.1 Communication

Home Depot communiquera avec les personnes d'une manière qui respecte leurs besoins en matière de communication accessible. Les renseignements seront disponibles sur demande dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées, et ce, sans frais. Les approches à adopter en matière de communication accessible sont décrites dans notre programme de formation sur l'accessibilité «Service à la clientèle accessible».

Home Depot s'efforce de communiquer de façon accessible avec l'ensemble du public et emploie actuellement divers moyens de communication, dont les suivants :

- a. Le site [homedepot.ca](https://www.homedepot.ca), qui fournit des renseignements dans un langage simple et clair, tant à l'écrit que sous forme audio. Les clients qui emploient un logiciel d'accessibilité peuvent naviguer sur le site et en comprendre le contenu;
- b. Le soutien à la clientèle accessible par téléphone, par message texte et par clavardage en direct sur [homedepot.ca](https://www.homedepot.ca);
- c. Les formulaires en ligne accessibles depuis le site de l'entreprise qui permettent de fournir une rétroaction aux associés des principaux rayons et services de Home Depot;
- d. Les caisses libre-service qui sont supervisées par un associé de l'équipe de soutien;
- e. Les renseignements disponibles sur demande dans un format accessible ou avec des aides à la communication;

- f. Les associés et les fournisseurs interagissant en personne avec les clients qui reçoivent une formation afin d'offrir un excellent service à la clientèle à tous, y compris les personnes handicapées.

2.2 Dispositifs d'assistance

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs dispositifs d'assistance personnels pour accéder aux installations, aux produits et aux services de Home Depot. Les associés sont formés sur les divers dispositifs d'assistance que peuvent utiliser ces personnes.

2.3 Caractéristiques d'accessibilité

Tous les magasins Home Depot ont les caractéristiques d'accessibilité suivantes :

- Espaces de stationnement désignés;
- Portes automatisées et larges pour circuler;
- Allées larges et dégagées.

Les caractéristiques et les aides à la mobilité suivantes sont offertes dans certains magasins Home Depot pour permettre aux personnes handicapées d'obtenir un bien ou un service, de l'utiliser ou d'en bénéficier :

- Ascenseur pour accéder aux aires de magasinage à plusieurs étages;
- Triporteur avec panier;
- Fauteuil roulant manuel.

2.4 Animaux d'assistance

Home Depot accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance dans les zones de sa propriété qui sont accessibles au public, sauf indication contraire de la loi. Lorsque les associés ne peuvent pas facilement déterminer qu'un animal est un animal d'assistance, ils peuvent demander à un client de confirmer qu'il s'agit d'un animal d'assistance. Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, Home Depot expliquera pourquoi l'animal est exclu et discutera avec le client d'une autre façon de mettre ses produits, services ou installations à sa disposition.

2.5 Personnes de confiance

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de confiance sont les bienvenues. Les personnes de confiance sont autorisées à accompagner les personnes handicapées chez Home Depot.

2.6 Environnement bâti et conception des espaces publics

Tous les aspects de l'environnement bâti et des espaces publics de Home Depot sont conçus de manière à faciliter l'accès sans obstacle à ses installations, à ses produits et à ses services et doivent être utilisés de la manière prévue.

Quand elle construit un espace public ou y apporte des modifications majeures, y compris les voies de déplacement extérieures, les stationnements accessibles ou l'obtention de services,

Home Depot doit satisfaire aux normes établies dans sa politique sur l'accessibilité et aux lois applicables.

2.7 Avis de perturbation temporaire

Dans l'éventualité d'une perturbation planifiée ou inattendue qui aurait une incidence sur l'accessibilité de l'environnement bâti, des installations ou des services, un avis sur ce qui suit sera donné :

- Les raisons pour lesquelles les installations ou les services ne sont pas disponibles et une estimation du moment où ils devraient l'être de nouveau;
- Des renseignements détaillés sur d'autres moyens, le cas échéant, pour accéder aux produits et aux services de Home Depot.

L'avis sera bien visible sur les lieux et sur le site Web, ou sera donné par d'autres moyens raisonnables.

3.0 FORMATION ET TENUE DE DOSSIERS

Home Depot s'assurera que la formation sur le service à la clientèle accessible est offerte à tous les associés et bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'entreprise et aux autres personnes qui fournissent des produits et des services au nom de l'entreprise. Cette formation comprendra les éléments suivants :

- Les politiques, les pratiques et les procédures de Home Depot relatives au service à la clientèle accessible;
- La manière d'interagir et de communiquer efficacement avec des personnes handicapées en fonction de leur handicap;
- Des renseignements sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui ont recours à un dispositif d'assistance, à un animal d'assistance ou à une personne de confiance;
- L'utilisation d'équipement ou de dispositifs d'assistance pour aider les personnes ayant divers types de handicaps;
- Les mesures à prendre lorsqu'une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux produits, aux services ou aux installations de l'entreprise;
- Un examen des lois applicables.

La formation sera également donnée lorsque des changements seront apportés aux politiques de l'entreprise en matière de service à la clientèle. Home Depot tiendra à jour des dossiers sur la formation donnée, y compris le protocole de formation, les dates de la formation et le nombre de participants.

4.0 PROCESSUS DE RÉTROACTION

Home Depot est ouverte à toute rétroaction sur sa politique et ses pratiques sur l'accessibilité et offre les options suivantes pour ce faire :

- a. En personne, dans tout magasin Home Depot;
- b. Par téléphone, en appelant le service à la clientèle au 1 800 628-0525;
- c. Par la poste à l'adresse ci-dessous :
Service à la clientèle
400-1 Concorde Gate
Toronto (Ontario) M3C 4H9;
- d. Par courriel, à l'adresse accessibility_canada@homedepot.com.

Dans la mesure du possible, la personne qui fournit une rétroaction peut s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la rétroaction. Home Depot veillera à ce que son processus de rétroaction soit accessible, en tenant compte des besoins de la personne en matière de communication accessible. Les renseignements seront disponibles sur demande dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées.

5.0 AVIS CONCERNANT LA PUBLICATION ET LE FORMAT DES DOCUMENTS

La présente politique et les renseignements relatifs au service à la clientèle accessible seront fournis au public sur demande. Home Depot fournira de l'information aux membres du public dans un format approprié et avec une aide à la communication, au besoin.

6.0 FRÉQUENCE DE RÉVISION

La présente politique doit être examinée chaque année et révisée à la lumière des changements législatifs ou organisationnels.

7.0 POLITIQUES CONNEXES

[Politique sur l'accessibilité](#)
[Plan pluriannuel d'accessibilité](#)



Home Depot Canada inc.

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Le 6 janvier 2023

INTRODUCTION

Home Depot Canada inc. (ci-après «Home Depot» ou l'«entreprise») s'engage à donner aux personnes handicapées une chance égale d'accéder aux produits, aux services et aux installations qu'elle offre à tous ses clients et associés et d'en profiter, et ce, d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie.

Le présent plan pluriannuel d'accessibilité décrit les stratégies de Home Depot pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité sur le lieu de travail, afin de répondre aux exigences actuelles et futures énoncées dans les lois provinciales en matière d'accessibilité, y compris le Règlement «Normes d'accessibilité intégrées» (ci-après le «Règlement») en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (ci-après la «LAPHO») et des règlements pertinents en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, ainsi que dans les lois provinciales sur les droits de la personne. Le plan vise aussi à respecter l'engagement de l'entreprise, tel qu'il est décrit dans sa politique sur l'accessibilité.

Ce plan pluriannuel d'accessibilité sera passé en revue et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans et sera publié sur le site Web canadien de Home Depot, homedepot.ca. Sur demande, l'entreprise en fournira une copie dans un format accessible.

POINTS GÉNÉRAUX

1.0 GUICHETS LIBRE-SERVICE

Mesures : Home Depot continuera de prendre en compte les options d'accessibilité lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service, sauf si cela n'est pas matériellement possible.

2.0 FORMATION

Mesures : La formation sur l'accessibilité est offerte à tous les associés, aux bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'entreprise et à toutes les personnes qui fournissent des produits, des services ou des installations au nom de Home Depot. Elle intègre les politiques sur l'accessibilité, les normes d'accessibilité et les responsabilités de

Home Depot en la matière en vertu des lois provinciales sur les droits de la personne qui concernent les personnes handicapées. La formation est donnée dès que cela est raisonnablement possible et la formation continue est donnée lors de tout changement apporté aux politiques de Home Depot sur l'accessibilité. Home Depot tient un dossier de formation comprenant les dates des formations et le nombre de participants.

3.0 INFORMATION ET COMMUNICATIONS

3.1 Communication accessible:

Rétroaction, formats accessibles, aides à la communication et renseignements sur les mesures d'urgence.

Mesures : Home Depot s'assure que ses processus existants et futurs lui permettant de recevoir de la rétroaction et d'y répondre sont accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

Quand des formats accessibles et des aides à la communication sont demandés pour des personnes handicapées, Home Depot :

- consulte l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication;
- fournit les renseignements dans un format accessible qui répond aux besoins en matière de communication accessible de la personne, ou prend des dispositions pour qu'ils le soient;
- s'assure que les renseignements demandés dans des formats accessibles sont fournis en temps opportun.
-

Les renseignements sur les mesures d'urgence ou les plans d'urgence ou sur la sécurité publique mis à la disposition du public sont fournis sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, dès que cela est matériellement possible.

3.2 Sites, applications et contenu Web accessibles

Mesures : Le site et le contenu Web de Home Depot doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du World Wide Web Consortium 2.0 (niveau AA) à quelques exceptions près, conformément aux normes établies en matière d'accessibilité et de communication.

Échéancier de mise en œuvre : Depuis le 1er janvier 2021.

4.0 EMPLOI

4.1 Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection

Mesures : Home Depot a mis en place des mesures pour veiller à ce que les candidats, les associés et le public soient informés de la disponibilité de mesures d'accommodement raisonnables, y compris les suivantes :

- Informer les candidats des mesures d'accommodement raisonnables offertes dans les communications internes et externes relatives au recrutement et lorsqu'ils sont sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection;
- Consulter les candidats au sujet des besoins en matière d'accommodement et offrir des mesures appropriées;
- Mentionner la disponibilité de mesures d'accommodement en vertu des politiques et des pratiques de Home Depot dans toutes les propositions d'emploi;
- Passer en revue les politiques d'accommodement existantes et effectuer les changements nécessaires. Informer les associés des politiques pertinentes utilisées pour soutenir les associés handicapés et de tout changement apporté aux politiques, et fournir ces renseignements aux nouveaux associés, le cas échéant, après le début de leur emploi.

4.2 Renseignements sur les mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail

Mesures : Home Depot a mis en œuvre les mesures suivantes pour fournir aux associés des renseignements sur les mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail :

- Passer en revue les procédures relatives aux mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail et les mettre à jour, au besoin;
- Recommander aux associés d'informer l'entreprise de tout besoin en matière d'accommodement relativement aux mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail;
- Préparer des renseignements individualisés sur les mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail et les fournir aux associés ayant besoin de mesures d'accommodement (le cas échéant et en consultation avec les associés concernés);
- Tenir un registre confidentiel des demandes de renseignements individualisés sur les mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail et des réponses qui y sont apportées;
- Désigner des personnes pour aider les associés qui ont besoin de mesures d'accommodement dans les situations d'urgence sur le lieu de travail et, avec le consentement des associés concernés, fournir des renseignements individualisés sur les mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail aux personnes désignées.

Échéancier de mise en œuvre : Depuis le 1er janvier 2012 et selon les normes de Home Depot en matière de préparation et d'intervention relatives aux urgences.

4.3 Plans d'accommodement individualisés et processus de retour au travail

Mesures : Home Depot a mis en place un processus d'accommodement qui respecte les principes de dignité, d'intégration et d'individualisation. Une fois que l'entreprise aura pris connaissance qu'un associé ou un associé potentiel a besoin de mesures d'accommodement liées à un motif illicite de discrimination en vertu des lois sur les droits de la personne et sur l'accessibilité, elle examinera les possibilités d'accommodement pour éliminer les obstacles en tenant compte des éléments suivants :

- La manière dont l'associé qui demande des mesures d'accommodement peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne, et la manière dont l'entreprise évalue l'associé;
- Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'associé en ce qui a trait aux mesures d'accommodement;
- Les moyens de fournir le plan d'accommodement individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'associé qui découlent de son handicap;
- Les renseignements pertinents contenus dans les plans d'accommodement individualisés sur les formats accessibles et les aides à la communication à fournir (au besoin), les renseignements sur les mesures d'intervention d'urgence individualisées en milieu de travail (au besoin) et les autres mesures d'accommodement à fournir.

De plus, dans le cadre du processus de retour au travail, Home Depot préparera un plan d'accommodement individualisé à l'intention des associés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'accommodement liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Les renseignements fournis à l'appui d'une demande d'accommodement seront traités de manière confidentielle et ne seront communiqués que pour les besoins du processus d'accommodement. Le processus de retour au travail décrira sommairement les mesures que Home Depot prendra pour faciliter le retour au travail. De plus, il comprendra les plans d'accommodement individualisés et documentés.

Échéancier de mise en œuvre : Depuis le 1er janvier 2016.

4.4 Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et réaffectation

Mesures : Home Depot continuera de s'assurer que les directeurs savent qu'il est de leur responsabilité de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des associés handicapés ainsi que de tout plan d'accommodement individualisé lorsqu'ils utilisent des techniques de gestion du rendement, qu'ils fournissent des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels ou qu'ils réaffectent des associés.

Échéancier de mise en œuvre : Depuis le 1er janvier 2016.

5.0 NORMES RELATIVES À LA CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Home Depot continue de satisfaire aux normes et aux exigences en matière d'accessibilité en vertu des lois applicables lorsqu'elle construit ou remplace un environnement bâti ou conçoit un espace public, ou qu'elle y apporte des modifications majeures, y compris les voies de déplacement extérieures, les stationnements accessibles, les comptoirs de services, les repères pour les files d'attente et les salles d'attente, comme décrits ci-dessous.

5.1 Voies de déplacement extérieures et stationnements accessibles

Les normes s'appliquent lors de la construction ou du réaménagement des trottoirs ou des zones de passage (y compris les rampes, les escaliers, les bateaux de porte, les bordures arasées, les signaux pour piétons et les aires de repos) et de tout stationnement hors rue nouveau ou réaménagé (y compris les espaces de stationnement accessibles, les allées d'accès et les éléments d'affichage).

5.2 Obtention de services (comptoirs de services, repères pour les files d'attente et salles d'attente)

- Lors de la construction ou du remplacement d'un comptoir de services, la hauteur, le dégagement pour les genoux et l'espace libre au sol d'au moins un comptoir doivent être adaptés aux aides à la mobilité et doivent être clairement indiqués par des éléments d'affichage.
- Lors de la construction de nouveaux repères fixes pour les files d'attente, il faut s'assurer que la largeur est suffisante pour permettre le passage des aides à la mobilité et des appareils d'assistance à la mobilité, que l'aire de plancher est suffisamment dégagée pour permettre aux aides à la mobilité de tourner là où les files d'attente changent de direction et que les repères sont détectables avec une canne.
- Lorsque des salles d'attente sont construites ou réaménagées, si les sièges sont fixés au sol, il doit y avoir au moins un espace accessible où une personne utilisant une aide à la mobilité peut attendre.

6.0 NORMES RELATIVES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Mesures : Une formation sur le service à la clientèle accessible est offerte aux associés, aux bénévoles et aux autres personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'entreprise ou qui fournissent des produits, des services ou des installations au nom de Home Depot. La formation de Home Depot porte sur l'objectif des lois relatives à l'accessibilité, y compris la LAPHO, la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et les règlements connexes; les politiques, les pratiques et les procédures de Home Depot relatives au service à la clientèle accessible; la manière d'interagir et de communiquer efficacement avec des personnes handicapées en fonction de leur handicap (y compris les personnes qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance); et les mesures à prendre lorsqu'une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux produits, aux services ou aux installations de l'entreprise.

6.1 Offre de produits et de services aux personnes handicapées

- Home Depot accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance dans les zones de sa propriété qui sont accessibles au public, sauf indication contraire de la loi.
- Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs dispositifs d'assistance personnels lorsqu'elles accèdent aux produits, aux services ou aux installations de Home Depot.
- Les personnes de confiance sont autorisées à accompagner les personnes handicapées chez Home Depot.
- En cas de perturbations temporaires planifiées ou inattendues ayant une incidence sur les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées (y compris l'entretien préventif et d'urgence d'éléments liés à l'accessibilité dans les espaces publics), Home Depot avisera le public dans les plus brefs délais et expliquera la raison de la perturbation, indiquera sa durée prévue et fournira des renseignements sur les autres installations ou services à utiliser, le cas échéant.

7.0 PROCESSUS DE RÉTROACTION

Home Depot est ouverte à toute rétroaction sur sa politique et ses pratiques sur l'accessibilité et offre les options suivantes pour ce faire :

- a. En personne, dans tout magasin Home Depot;
- b. Par téléphone, en appelant le service à la clientèle au 1 800 628-0525;
- c. Par la poste à l'adresse ci-dessous :
Service à la clientèle
400-1 Concorde Gate
Toronto (Ontario) M3C 4H9;
- d. Par courriel, à l'adresse accessibility_canada@homedepot.com.

Dans la mesure du possible, la personne qui fournit une rétroaction peut s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la rétroaction. Home Depot veillera à ce que son processus de rétroaction soit accessible, en tenant compte des besoins de la personne en matière de communication accessible. Les renseignements seront disponibles sur demande dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées.

8.0 PERSONNE-RESSOURCE

Pour toute question d'ordre général ou pour demander ce plan pluriannuel d'accessibilité dans un autre format, veuillez écrire à l'adresse accessibility_canada@homedepot.com.

9.0 POLITIQUES CONNEXES

[Politique sur l'accessibilité](#)

[Politique relative au service à la clientèle](#)