



Plan pour l'accessibilité du service à la clientèle – Ontario

Prestation de services aux personnes handicapées

Hermès Canada s'engage, selon des critères d'excellence, à servir tous ses clients, y compris les personnes handicapées d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance.

Appareils fonctionnels

Nous veillerons à ce que les membres de notre personnel reçoivent la formation nécessaire et connaissent bien les divers appareils fonctionnels qui pourraient être utilisés par nos clients handicapés au moment d'accéder à nos produits et à nos services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous faisons bon accueil aux personnes handicapées et à leurs animaux d'assistance; ces derniers seront admis dans les mêmes locaux que le grand public.

Personnes de soutien

Les personnes qui accompagnent une personne handicapée en vue d'assurer son soutien sont bienvenues dans notre magasin et dans nos locaux.

Avis d'interruption temporaire des services

Si nous sommes temporairement dans l'impossibilité d'offrir un service, quel qu'il soit, qu'utilisent nos clients handicapés en faisant leurs courses à notre magasin de la rue Bloor, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour diffuser un avis public permettant d'informer notre clientèle de l'interruption prévue ou le cas échéant, de l'interruption inattendue de l'utilisation de ces locaux ou services. L'avis d'interruption sera affiché, dès que possible, dans le magasin par les membres du personnel attitrés à la caisse; sur l'avis figureront les informations pertinentes concernant l'interruption, soit l'explication qui en sera donnée, la durée anticipée et la description des solutions de rechange, le cas échéant. De plus, un message sera accessible depuis le système téléphonique du magasin.

Formation du personnel

Hermès assurera, au nom de la société, la formation de tous les associés qui traitent avec les clients, le grand public ou des tiers.

La formation comprendra ce qui suit :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences liées aux normes de service à la clientèle.
- Un plan pour l'accessibilité du service à la clientèle fourni par Hermès.
- Les informations indiquant la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types d'handicaps.
- D'autres informations indiquant la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui requièrent une personne de soutien ou un animal d'assistance.
- Des indications sur la manière de procéder en présence d'une personne handicapée qui éprouve de la difficulté à accéder aux services d'Hermès.
- Les membres du personnel recevront également de la formation lorsque des modifications seront apportées au plan pour l'accessibilité du service à la clientèle.

Processus de rétroaction

Les clients et les autres citoyens ayant des contacts avec Hermès qui désireraient fournir leurs commentaires sur la façon dont Hermès fournit des services aux personnes handicapées peuvent :

- Rencontrer le directeur du magasin en personne
- Appeler le directeur du magasin en composant le 416 968-8626, poste 6020405
- Envoyer un courriel à service.ca@hermes.com
- Faire parvenir une lettre à l'attention de :

Hermès Canada Inc.
131, rue Bloor Ouest, local 202
Toronto (Ontario) M5S 1R0

Il est également possible de se procurer des formulaires de rétroaction à l'adresse Hermes.com, sous l'onglet « Find Our Stores/Canada/Toronto ».

Les personnes qui nous font part de leurs commentaires peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 30 jours qui suivent. Les plaintes seront traitées selon les procédures ordinaires de gestion des plaintes adoptées par notre entreprise.

Disponibilité des documents

Les documents liés aux normes d'accessibilité du service à la clientèle sont disponibles sur demande et dans un format qui tient compte du handicap du client. Un avis sera affiché à un endroit bien en vue dans le magasin et sur le site Web Hermes.com.