

Politique d'accessibilité des services aux clients

Objectifs : L'objectif de cette politique est d'établir comment Penske Truck Leasing Canada (ci-après « Penske ») fournit un accès aux biens et aux services aux personnes atteintes d'une invalidité qui font affaire avec Penske (ci-après les « Clients ») de façon à respecter les principes directeurs d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité, et de façon conforme à la Loi *sur l'accessibilité pour les personnes atteintes d'une invalidité de l'Ontario* et à ses dispositions. Cette politique est applicable aux activités de Penske en Ontario.

Politique

Penske reconnaît l'importance des éléments suivants :

1. Fournir des biens, des services ou des installations dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes atteintes d'une invalidité.
2. Intégrer le fournissement de biens, de services ou d'installations à des personnes atteintes d'une invalidité au fournissement de biens, de services ou d'installations aux autres personnes, sauf là où des mesures différentes sont requises, de façon temporaire ou permanente, afin de permettre aux personnes atteintes d'une invalidité d'obtenir et d'utiliser des biens, des services ou des installations, et d'en bénéficier.
3. Donner aux personnes atteintes d'une invalidité des chances égales d'obtenir et d'utiliser des biens, des services ou des installations, et d'en bénéficier.
4. Communiquer avec les personnes atteintes d'une invalidité d'une façon qui tient compte de leur invalidité.

Normes

- **Communications**

- Penske communique avec les Clients atteints d'une invalidité d'une façon qui tient compte de leur invalidité. Penske prend en considération la façon dont l'Invalidité des clients peut affecter leur façon de s'exprimer, de recevoir et d'interpréter les communications, et lorsque possible, demande aux clients quel est le meilleur moyen de communiquer avec eux.

- **Dispositifs d'assistance**

- Les dispositifs d'assistance utilisés par les personnes atteintes d'une invalidité sont autorisés dans les installations de Penske qui sont accessibles au public et aux autres tiers. Penske prend des mesures pour assurer que ses représentants connaissent les dispositifs d'assistance couramment utilisés.

- **Animaux d'assistance**

- Les chiens et les autres animaux d'assistance reconnus par la loi applicable et utilisés par des personnes atteintes d'une invalidité sont autorisés dans les installations de Penske qui sont accessibles aux Clients. Si un Client se présentait avec un animal d'assistance qui n'est pas reconnu par la loi, Penske lui offrirait une autre méthode d'obtenir et d'utiliser ses biens ou ses services, et d'en bénéficier.

- **Aidants**

- Les personnes qui aident les personnes atteintes d'une invalidité sont autorisées à accompagner des personnes atteintes d'une invalidité dans les installations de Penske qui sont accessibles au public et aux autres tiers. Penske s'assure que les

clients ayant besoin d'un aidant puissent accéder à leur aidant dans les installations de Penske. Les aidants n'ont pas besoin d'être des professionnels rémunérés. Les aidants peuvent être des bénévoles, des membres de la famille ou des amis des clients, qui sont là pour les aider.

- **Interruption temporaire de l'accès aux biens ou aux services pour les clients atteints d'une invalidité**

- Dans l'éventualité où Penske était mise au courant à l'avance qu'une installation, un service ou un système offert par Penske à des clients atteints d'une invalidité deviendra temporairement inaccessible en tout ou en partie, Penske présenterait une notification de ladite interruption sur son message téléphonique, sur son site Web et dans l'entrée de ses installations, comme il est raisonnable de le faire dans les circonstances du moment, avant l'interruption ou durant l'interruption. Dans l'éventualité d'une interruption inattendue, une notification de ladite interruption serait présentée dès que Penske en soit mise au courant. Les notifications :
 - Expliquent les raisons et la durée prévue de l'interruption; et
 - Présentent une installation ou un service de rechange qui est accessible par les personnes atteintes d'une invalidité, incluant son emplacement, si une telle installation ou un tel service est disponible.

- **Formation**

- Penske assure que tous les employés de Penske participant à la création de politiques et de procédures reliées au fournissement de biens et de services reçoivent une formation sur les sujets suivants :
 - L'objectif de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et un survol des normes d'accessibilité des services aux clients.
 - Comment interagir et communiquer avec les personnes atteintes d'une invalidité, et comment les aider, en particulier les personnes utilisant des dispositifs d'assistance, un animal d'assistance ou un aidant.
 - Comment utiliser les équipements et appareils offerts par Penske pour aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes atteintes d'une invalidité.
 - Les politiques et procédures créées par Penske conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes atteintes d'une invalidité de l'Ontario.
 - Comment aider les personnes atteintes d'une invalidité qui éprouvent de la difficulté à accéder aux biens et services de Penske.
- Cette formation est offerte de façon continue, dès que possible, chaque fois que les politiques de Penske concernant l'accessibilité des services pour les personnes atteintes d'une invalidité sont modifiées. Penske documente toutes les activités de formation, incluant qui a suivi une formation, le thème des formations et la date des formations.

- **Rétroaction concernant l'accessibilité des services aux clients**

- Penske invite les gens à fournir de la rétroaction sur la façon dont elle fournit ses biens et services aux personnes atteintes d'une invalidité, et même sur les moyens de fournir cette rétroaction.

Nous encourageons ceux qui veulent fournir une telle rétroaction à le faire :

- en personne;
- au téléphone;

- par écrit; ou
- par message électronique envoyé par courriel ou sur une disquette.

Toute la rétroaction est acheminée à l'avocate principale en conformité et en homologation de Penske, kristin.morgan@penske.com, (610)775-6498, 2675 Morgantown Rd., Reading, PA 19607

Accessibilité de cette politique

Penske fournira sur demande une copie de cette politique dans un format qui tient compte de l'invalidité de la personne qui en fait la demande, s'il y a lieu (après avoir consulté la personne), en temps opportun. Cette politique est publiée sur le site Web de Penske.