



## Politique d'accessibilité du service à la clientèle

### Offre de biens et services aux personnes en situation de handicap

Vans, une division de VF Outdoor Canada, Co. (« la Société »), s'engage à offrir un service supérieur à tous les clients, fournisseurs, sous-traitants et autres personnes souhaitant accéder à ses biens, ses services ou ses installations. La Société s'engage à offrir un accès à ses biens, ses services et ses installations d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes en situation de handicap, et de manière intégrée, pour permettre à une personne en situation de handicap d'obtenir, d'utiliser ou de profiter de nos biens et de nos services.

---

### Appareils et dispositifs d'assistance

La Société s'assurera de former et familiariser les employés avec différents types de dispositifs d'assistance fournis ou disponibles sur place, pouvant être utilisés par des clients en situation de handicap pour accéder à ses biens et services. Les personnes en situation de handicap peuvent également utiliser, au besoin, leurs propres dispositifs d'assistance pour accéder à nos biens et services.

La Société s'assurera également d'expliquer aux employés comment utiliser les dispositifs d'assistance suivants, disponibles sur place pour les clients : vestiaires accessibles et ascenseurs.

### Communication

Pour communiquer avec les personnes en situation de handicap, l'entreprise choisira un moyen de communication qui tiendra compte de leur handicap. La Société offrira aux employés des formations sur l'interaction et la communication avec des personnes en situation de handicap.

### Animaux de service

Les personnes en situation de handicap et leur animal de service sont les bienvenus dans les locaux de la Société. Toutes les personnes ayant recours à un animal de service peuvent accéder à nos locaux avec leur animal de service, en tout temps et pendant toute la durée de leur visite. Les animaux de service sont autorisés dans nos locaux ouverts au public.

### Personnes de soutien

Une personne en situation de handicap ayant besoin d'une personne de soutien pourra accéder à nos locaux, incluant les vestiaires, avec sa personne de soutien.

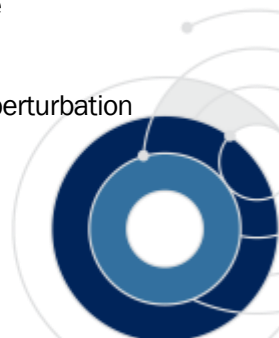
La Société communiquera cette information aux clients en publiant un avis aux endroits suivants : site Web de la Société Vans Canada ([www.vans.ca](http://www.vans.ca)).

---

### Avis de perturbation temporaire

La Société avisera rapidement les clients en cas de perturbation planifiée ou involontaire des services ou des installations utilisés par les personnes en situation de handicap. L'avis, affiché bien en évidence, mentionnera les raisons de la perturbation, sa durée anticipée et une description des solutions de remplacement, le cas échéant.

En cas de perturbation, la Société affichera des avis à des endroits visibles, incluant le lieu de la perturbation et l'entrée principale, ou sous tout autre format jugé raisonnable dans les circonstances.





### Formation

Une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle sera offerte aux employés, ainsi qu'aux personnes en contact avec le public ou toute autre tierce personne agissant pour notre compte, comme un employé d'un magasin de détail et un représentant du service à la clientèle. La Société offrira également une formation aux personnes impliquées dans l'élaboration des politiques, des pratiques, des procédures et des plans relatifs à la fourniture de nos biens et nos services.

Ces formations seront offertes dès que possible et seront intégrées dans la séance d'orientation des nouveaux employés. Les formations mises à jour à la suite de modifications législatives ou de modifications aux procédures ou pratiques de la Société en lien avec les clients en situation de handicap seront également offertes.

La Société tiendra un registre des formations, dans lequel seront notamment inscrits les dates des séances de formation et le nombre d'employés participants.

### La formation comptera :

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences relatives aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- Le plan de la Société concernant les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec des personnes en situation de handicap;
- Comment interagir avec des personnes en situation de handicap qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui nécessitent l'assistance d'un animal de service ou d'une personne de soutien;
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles sur place, lesquels facilitent l'accès aux biens ou services offerts aux personnes en situation de handicap (incluant les vestiaires accessibles et les ascenseurs);
- Comment intervenir si une personne en situation de handicap éprouve des difficultés à accéder aux biens et services de la Société;
- Le personnel recevra également une formation lorsque des modifications seront apportées à notre plan d'accessibilité du service à la clientèle.

---

### Processus de rétroaction

Tous les commentaires concernant la satisfaction de nos services sont bienvenus et appréciés. Les clients peuvent transmettre un commentaire sur la façon dont la Société fournit ses biens, ses services et ses installations aux personnes en situation de handicap par :

Courriel : [vanscustserv@vfc.com](mailto:vanscustserv@vfc.com)

Poste : VF Outdoor Canada, Co., 3260, rue Guénette, Saint-Laurent (Québec) H4S 2G5

Téléphone : (866) 991-0040

Ou en formats accessibles ou avec des aides à la communication, sur demande.

Toutes les plaintes seront traitées, et nous nous assurerons de prendre les mesures appropriées afin de résoudre le problème soulevé. La Société répondra au client par écrit ou, sur demande, sous tout autre format accessible ou avec des aides à la communication. Les clients recevront une réponse dans les 10 jours ouvrables.



### **Avis de disponibilité**

La Société avisera les clients qu'à leur demande, les documents relatifs à l'accessibilité du service à la clientèle seront mis à leur disposition. Après avoir consulté la personne ayant déposé la demande, ces documents seront fournis dans un format adapté au handicap du client ou avec des aides à la communication.

L'avis sera affiché dans un endroit visible détenu et exploité par la Société, sur le site Web de la Société ou sous tout autre format jugé raisonnable.

---

### **Modification d'une politique, incluant celle-ci**

Toutes politiques, pratiques ou procédures de la Société qui ne respectent ni ne promeuvent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances des personnes en situation de handicap seront modifiées ou supprimées.

---

## **Déclaration d'engagement organisationnel**

Vans, une division de VF Outdoor Canada, Co., aspire à fournir en tout temps un service d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes en situation de handicap. Nous nous engageons également à offrir aux employés et aux clients en situation de handicap une possibilité d'accès équitable à nos services, leur permettant de profiter des mêmes services que tout autre employé et client, aux mêmes endroits et d'une façon similaire.

La Société s'engage à offrir un service supérieur à tous ses employés et ses clients, incluant les personnes en situation de handicap. Au moment de fournir de l'information à une personne en situation de handicap ou d'entrer en contact avec elle, nous nous assurerons de le faire par des moyens adaptés à son handicap.





## Politique d'accessibilité

Ce document décrit les politiques et les activités mises en place par Vans, une division de VF Outdoor Canada, Co., afin d'offrir davantage de possibilités aux personnes en situation de handicap.

La Société s'engage à traiter toute personne d'une manière respectueuse de leur dignité et de leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre rapidement aux besoins des personnes en situation de handicap, en prévenant et en éliminant toutes entraves à l'accessibilité, et en appliquant la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

### **Politique d'accessibilité du service à la clientèle**

La Société a mis en place une politique d'accessibilité du service à la clientèle afin de s'assurer que nos clients en situation de handicap sont traités avec dignité et respect, et qu'ils peuvent profiter d'un accès équitable à nos biens, nos services et nos installations.

### **Renseignements accessibles relatifs aux interventions d'urgence**

À la demande de ses clients, la Société rendra accessibles tous renseignements publics relatifs aux urgences. La Société donnera également aux employés en situation de handicap la possibilité de produire un plan personnalisé d'intervention d'urgence afin d'être assistés en cas d'urgence.

### **Formation**

La Société fournit à ses employés une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle. La Société s'engage également à offrir aux employés une formation sur les lois ontariennes d'accessibilité et de droits de la personne, lesquelles concernent les personnes en situation de handicap. La formation sera adaptée aux fonctions et aux responsabilités de l'employé.

Toute personne en situation de handicap accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée dans nos locaux avec sa personne de soutien. Aucune personne en situation de handicap ne se verra refuser l'accès à sa personne de soutien pendant la durée de sa visite.

La Société s'assure de rendre, sur demande, tout processus de commentaire accessible aux personnes en situation de handicap. La Société évaluera son processus de réception et de réponse aux commentaires des clients et des employés, étudiera les exigences relatives à l'accessibilité au moment de produire des documents de communication, et apportera des modifications et des adaptations appropriées lorsque nécessaire ou demandées.

La Société s'engage à rendre accessible, sur demande, toute information publique sur sa marchandise, ses installations et ses services. La Société évaluera l'information fournie au public, étudiera les exigences relatives à l'accessibilité lors de la création de documents liés à l'information accessible au public, et procédera aux modifications et aux adaptations nécessaires ou demandées.





### **Emploi**

La Société s'engage à adopter des pratiques accessibles et équitables en matière d'emploi. La Société répondra aux besoins des personnes en situation de handicap pendant le processus de recrutement, d'embauche et d'emploi. La Société révisera et modifiera ses politiques, processus et communications relatifs au recrutement et à l'embauche, afin de répondre aux exigences liées aux normes d'accessibilité.

La Société produira ou révisera les plans d'adaptation individualisés et les processus de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap. La Société révisera et, au besoin, modifiera les processus de gestion du rendement et d'avancement professionnel, afin de s'assurer que les besoins en matière d'accessibilité des employés en situation de handicap sont pris en compte.

La Société préviendra et éliminera assidûment toutes entraves à l'accessibilité à l'emploi.

### **Conception des espaces publics**

Lors de constructions ou de rénovations majeures de ses espaces publics, la Société se conformera d'ici le 1er janvier 2017 aux normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics.

La Société émettra un avis en cas de perturbation des services ou des installations habituellement utilisés par des personnes en situation de handicap. L'avis mentionnera les raisons de la perturbation, sa durée anticipée et une description des solutions de remplacement, le cas échéant. L'avis sera affiché dans un endroit visible, sur le lieu ou à proximité de la perturbation ou sur notre site Web.

### **Formats accessibles**

Ces politiques d'accessibilité sont disponibles au public et peuvent être fournies, sur demande, dans un format accessible ou avec des aides à la communication.





## Plan d'accessibilité pluriannuel

### Introduction

Vans, une division de VF Outdoor Canada, Co., s'engage à fournir des biens, des services et des emplois en suivant les normes d'accessibilité intégrées, lesquelles respectent la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap. Ce plan d'accessibilité pluriannuel représente un appendice à notre politique d'accessibilité. Il présente la stratégie de la Société qui vise à prévenir et éliminer toutes entraves à l'accessibilité, et décrit l'approche progressiste de la Société pour atteindre, voire dépasser les exigences légales et réglementaires applicables, dont celles inscrites dans les lois sur les droits de la personne et l'accessibilité. Ce plan est un document fluide et en perpétuel développement, qui sera mis à jour tous les cinq ans, au fur et à mesure que la stratégie d'accessibilité de la Société évolue.

Tous commentaires en lien avec ce plan sont bienvenus, dans le format adapté à la personne qui transmet le commentaire. Les clients qui souhaitent transmettre un commentaire relatif aux politiques d'accessibilité de la Société, à son plan d'accessibilité pluriannuel ou à ses procédures de commentaire et de demande de document pour les personnes en situation de handicap, peuvent transmettre leur commentaire par :

Courriel : [vanscustserv@vfc.com](mailto:vanscustserv@vfc.com)

Poste : VF Outdoor Canada, Co., 3260, rue Guénette, Saint-Laurent (Québec) H4S 2G5

Téléphone : (866) 991-0040

### Mesures prises en matière d'accessibilité du service à la clientèle :

- La Société s'assure qu'une formation est offerte aux employés, aux personnes en contact avec le public pour le compte de la Société, ainsi qu'à tous ceux impliqués dans l'élaboration des politiques, des procédures et des pratiques de la Société lesquelles régissent la fourniture au public des biens ou des services. Cette formation comprend la définition des normes d'accessibilité établies par les lois provinciales et les exigences connexes, ainsi que les méthodes de communication, d'interaction et de soutien qui tiennent compte du handicap des personnes en situation de handicap. La formation est donnée dès que possible à la suite de l'embauche, et de façon continue afin de respecter les modifications apportées aux politiques ou aux procédures de la Société, lesquelles régissent la fourniture des biens ou des services aux personnes en situation de handicap;
- Les personnes en situation de handicap sont autorisées à utiliser leurs propres dispositifs d'assistance afin d'obtenir, d'utiliser ou de profiter des biens ou des services de la Société;
- Les personnes accompagnées d'un animal de service sont autorisées à entrer dans nos locaux ouverts au public, à l'exception des zones où les animaux sont exclus par la loi;
- Partout où une personne en situation de handicap est accompagnée par une personne de soutien, la personne en situation de handicap et sa personne de soutien bénéficient toutes deux du même accès à nos biens et nos services;
- En cas d'interruption temporaire ou autre des services ou des installations utilisés par les personnes en situation de handicap, la Société émettra un avis public. Cet avis mentionnera les raisons de l'interruption, sa durée anticipée et une description des solutions de remplacement disponibles;
- Les commentaires sur la qualité de la fourniture de nos biens et nos services aux personnes en situation de handicap sont bienvenus. Les membres du public peuvent transmettre leur commentaire dans un format adapté à leurs besoins, dont en personne, par téléphone, par écrit, par courriel ou dans tout autre format électronique;
- La procédure de commentaire et de demande de document relatifs à notre politique d'accessibilité du service à la clientèle est disponible sous l'onglet «Accessibilité» de notre site Web corporatif, à l'adresse [www.vans.ca](http://www.vans.ca);





### Mesures prises en matière d'urgence et d'information sur la sécurité publique en cas d'urgence :

- Les procédures d'urgence ainsi que l'information sur la sécurité du public en cas d'urgence, toutes deux préparées par la Société et mises à la disposition du public, sont rendues disponibles dès que possible, sur demande, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication.

### Mesures prises en matière de renseignements relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail :

- Une mesure d'urgence de rechange est créée et mise à jour, sur demande et dès que possible, pour les employés dont la Société est au courant de l'incapacité de suivre le plan d'urgence standard disponible, en raison d'un handicap permanent ou temporaire. L'employé ainsi que tout assistant désigné, après consentement de l'employé, recevront cette mesure d'urgence de rechange;
- Les mesures d'urgence de rechange se trouvent sur les lieux de travail de l'employé, au même endroit que la(les) mesure(s) d'urgence standard(s).

### Mesures prises en matière de politique d'accessibilité et du plan d'accessibilité pluriannuel :

- La politique nationale d'accessibilité de la Société a été mise en œuvre. La politique affirme l'engagement de la Société à répondre rapidement aux besoins des personnes en situation de handicap et régit la manière dont la Société atteindra l'accessibilité ;
- La Société a créé ce plan d'accessibilité pluriannuel afin de décrire la mise en œuvre progressive de la stratégie qui vise à trouver, éliminer et prévenir les entraves à l'accessibilité;
- La politique et le plan sont publiés sur notre site Web corporatif ([www.vans.ca](http://www.vans.ca)) et seront également disponibles, sur demande, dans d'autres formats;
- Le plan sera révisé et mis à jour tous les cinq ans.

### Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication :

La Société s'assurera que :

- En Ontario et au niveau national, ses processus pour recevoir et répondre aux commentaires sont accessibles dès que possible, en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication; et
- En Ontario et au niveau national, la Société fournira ou fera fournir rapidement et gratuitement des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes en situation de handicap. Ces formats seront fournis sur demande, dès que possible.

Mesures prises :

- Au besoin, la Société devra engager un fournisseur de services tiers afin de convertir les communications et les documents dans d'autres formats. La Société devra aussi offrir à tous les employés susceptibles de recevoir des commentaires ou d'y répondre des instructions pour obtenir d'autres formats ou des aides à la communication auprès du tiers fournisseur de services, dès que possible;





- Les commentaires seront recueillis par le département du service à la clientèle au (866) 991-0040 ou par écrit à VF Outdoor Canada, Co., 3260, rue Guénette, Saint-laurent (Québec) H4S 2G5;
- Afin d'effectuer un choix approprié de format accessible ou d'aides à la communication, les personnes ayant déposé la demande seront consultées;
- Le public sera avisé de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication. Cet avis sera publié sur le site Web [www.vans.ca](http://www.vans.ca).

## Emploi

Dès le 1er janvier 2016 en Ontario, et dès que possible au niveau national, l'accessibilité sera intégrée dans les pratiques relatives à l'emploi de la Société, de la manière qui suit :

Mesures de recrutement :

- Réviser et, au besoin, modifier les procédures et les processus déjà existants de recrutement, d'évaluation et de sélection;
- Aviser tous les candidats à un emploi et le public qu'une mesure d'adaptation est disponible sur demande lors du processus de recrutement. Cette information sera également précisée sur les offres d'emploi et dans l'onglet «Carrières» de notre site Web corporatif;
- Dans les documents relatifs au recrutement et lors de la planification des entrevues et des évaluations, préciser qu'une mesure d'adaptation est disponible pour les candidats en situation de handicap;
- Si un candidat demande une mesure d'adaptation, consulter le candidat et lui fournir une mesure d'adaptation appropriée qui répond à ses besoins en matière d'accessibilité;
- Lors d'une offre d'emploi, aviser le candidat retenu des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés en situation de handicap; et
- Élaborer et fournir une formation aux employés chargés du recrutement, de l'évaluation, de la sélection, et de l'accueil et l'intégration des nouveaux employés, afin d'assurer l'application de ces mesures ainsi que la satisfaction efficace et rapide des demandes de mesure d'adaptation;
- Réviser et, au besoin, modifier les séances d'orientation et le processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés, afin de s'assurer que les nouveaux employés reçoivent, dès que possible après le début de l'emploi, l'information sur les politiques d'accessibilité de la Société. Une description de l'information sera également inscrite dans les documents d'embauche et sur le réseau intranet de la Société;
- Élaborer une procédure pour aviser les employés de toute modification aux politiques existantes relatives à la fourniture de mesures d'adaptation en milieu de travail;
- Élaborer et intégrer des procédures de documentation et de mise à jour, au besoin, des plans d'adaptation individualisés et documentés, lesquels expliqueront comment les employés demandeurs seront évalués et représentés, comment ils peuvent participer au développement du plan et par quel moyen une copie du plan sera transmise au collègue dans un format qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité;
- Élaborer et fournir une formation aux gestionnaires et employés chargés d'encadrer les processus de plan d'adaptation individualisés, ainsi qu'un calendrier de formation qui assurera l'efficacité du processus sur une base continue.







### **Mesures prises quant au retour au travail après une absence due à un handicap :**

- Réviser et, au besoin, modifier et documenter les processus existants de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter du travail en raison d'un handicap et qui nécessitent une mesure d'adaptation afin de retourner au travail;
- S'assurer que les plans d'adaptation individualisés et documentés comprennent une partie du processus de retour au travail;
- Élaborer et fournir une formation aux employés chargés d'encadrer le processus de retour au travail des employés nécessitant une mesure d'adaptation pour retourner au travail, ainsi qu'un calendrier de formation qui assurera la mise en place efficace du processus de retour au travail, sur une base continue.

### **Mesures prises en matière de gestion du rendement, avancement professionnel et réaffectation :**

- Réviser et, au besoin, modifier la gestion du rendement et l'avancement professionnel existants, afin qu'ils tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité et les plans d'adaptation individualisés des employés en situation de handicap;
- Élaborer et fournir une formation aux employés chargés d'encadrer ou d'influencer le perfectionnement et l'avancement professionnels et la gestion du rendement, ainsi qu'un calendrier de formation afin de s'assurer de la conformité de ces processus, sur une base continue.

### **Mesures prises quant aux installations de Vans Canada :**

Dès le 1er janvier 2017, en Ontario, et dès que possible au niveau national, l'accessibilité sera intégrée dans les nouveaux espaces publics de la Société ou ceux redéveloppés, en respectant les critères inscrits au règlement de l'Ontario sur les normes d'accessibilité intégrées, incluant notamment ce qui suit :

- La surface des trottoirs, des allées piétonnes et de leurs rampes, sous la responsabilité de la Société, auront une surface ferme et stable; le stationnement hors rue sous la responsabilité de la Société inclura des espaces avec signalisation et des couloirs d'accès pour les personnes en situation de handicap, dont des espaces accessibles par camionnette;
- Tous les magasins auront au moins un comptoir de service adapté aux aides à la mobilité en matière de hauteur de comptoir, de dégagement prévu pour les genoux et de surface de plancher libre. Tous ces comptoirs de service seront clairement identifiés;
- La largeur entre les guides de files d'attente sera suffisante pour permettre le passage d'aides à la mobilité et de dispositifs d'assistances. Ces guides seront détectables au moyen d'une canne;
- Dans toutes les aires d'attente équipées de sièges fixes, au moins un siège sera réservé aux personnes utilisant une aide à la mobilité;
- Élaborer et implémenter des consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics de la Société, ainsi que des mesures prévues pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles;

### **Formation**

En Ontario, dès que possible au niveau national, la Société veillera à ce que les employés et ceux qui fournissent des services pour le compte de la Société reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le règlement provincial, ainsi que sur les dispositions des codes locaux des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes en situation de handicap;





Mesures prises :

- Développer et mettre en application du matériel approprié de formation;
- S'assurer que la formation soit donnée avant, ou dès que possible après l'entrée en fonction de l'employé, et lorsque la Société modifie ses politiques et pratiques relatives à l'accessibilité;
- Créer un plan et un calendrier de perfectionnements périodiques afin d'assurer une sensibilisation et une compréhension continues.

