

POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Louis Vuitton Canada, Inc. (la « Société » ou « nous ») s'engage à faire affaire avec les tiers et à servir les clients avec excellence, y compris les personnes handicapées. La Société s'engage à respecter toutes les obligations en matière de non-discrimination, d'accommodement et d'accessibilité, y compris en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »).

Les politiques et pratiques de la Société relatives à l'accessibilité du service à la clientèle, conformément à l'énoncé dans la présente Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle (la « Politique »), respectent les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances des personnes handicapées.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap, en tenant compte des circonstances. Nous travaillerons avec chaque personne handicapée pour déterminer quelle méthode de communication lui convient le mieux.

Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels lorsqu'elles accèdent à nos biens, services ou installations. Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème important et inévitable pour la santé ou la sécurité ou peut ne pas être autorisé pour diverses raisons, d'autres mesures peuvent être utilisées pour nous assurer que la personne handicapée peut accéder à nos biens, services ou installations.

Animaux d'assistance

Nous accueillons généralement les animaux d'assistance qui procurent une aide aux personnes handicapées. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les aires de nos locaux qui sont ouvertes au public. Nous reconnaissons qu'un animal d'assistance est souvent facilement identifié par des indicateurs visuels, comme le port d'un harnais ou d'une veste ou l'aide qu'il apporte à une personne pour effectuer certaines tâches. Lorsque nous sommes dans l'impossibilité de facilement identifier un animal d'assistance, nous autorisons nos employés à demander à la personne en cause de produire des documents d'un professionnel de la santé agréé, qui confirment que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Si un animal d'assistance est interdit par une certaine loi, nous expliquerons les motifs pour lesquels l'animal est exclu. Par ailleurs, si un animal d'assistance est à l'origine d'une perturbation, la Société se réserve le droit d'exclure l'animal de sa propriété, comme la loi le permet. Dans de telles circonstances, un représentant de la Société discutera avec la personne à qui appartient l'animal d'assistance pour déterminer s'il existe pour lui une autre façon d'accéder aux biens, services ou installations de la Société, le cas échéant.

Personnes de soutien

Une personne handicapée qui a recours à une personne de soutien sera autorisée à être accompagnée par cette personne dans nos locaux. Dans la mesure où la loi applicable et les circonstances individuelles le permettent, la Société est en droit d'exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien dans ses installations pour assurer la santé et la sécurité de la personne concernée. Dans de telles circonstances, la Société pourra consulter la personne pour déterminer d'éventuels problèmes de santé et de sécurité et, le cas échéant, la manière de gérer ces problèmes au mieux.

Avis d'interruption temporaire

Dans le cas d'une interruption planifiée ou inattendue des services ou des installations, qui ont une incidence sur les clients ou les personnes handicapées, la Société s'efforcera d'aviser sans tarder les clients ou les personnes visées par l'entremise d'un avis fournissant la raison de l'interruption, la durée prévue de celle-ci et une description des autres installations ou services accessibles, le cas échéant.

Formation

La Société s'assurera que la formation sur l'accessibilité du service à la clientèle est offerte à certains employés et tiers, conformément aux exigences de la LAPHO. Le nouveau personnel recevra une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle dès que possible après leur date d'embauche.

Les employés et les autres personnes tenus de participer à la formation recevront des mises à jour sur tout changement apporté aux exigences juridiques ou à la Politique.

Processus de rétroaction

La Société accueille favorablement tout commentaire sur la qualité des moyens fournis pour garantir l'accès au service à la clientèle. La rétroaction nous aidera à cerner les obstacles et à répondre aux préoccupations. Les personnes qui souhaitent soumettre des commentaires sur la façon dont la Société propose des biens, services et installations aux personnes handicapées y sont invitées en téléphonant à la Société au :

Louis Vuitton Americas Report It (ligne d'assistance sans frais) : 1 877 778-5463

La Société répondra aux commentaires nécessitant une réponse dès que possible et s'assurera que le processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées en fournissant ou organisant, sur demande, des formats et des supports de communication convenables.

Avis de disponibilité des documents

La Société informera le public de la présente Politique en la publiant sur son site Web. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence du format spécifique ou du

support de communication. Ensuite, dans la mesure du possible, nous fournirons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

Modifications apportées à la présente Politique ou à d'autres politiques

Toute modification apportée à ces politiques assurera la promotion des principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances des personnes handicapées.

PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL

Le présent Plan d'accessibilité pluriannuel (le « Plan ») décrit les politiques et les pratiques que Louis Vuitton Canada, Inc. (la « Société » ou « nous ») a mises ou mettra en œuvre dans ses installations en Ontario en vue d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Le Plan intègre les politiques et pratiques d'accessibilité existantes de la Société et y fait référence au besoin.

1. Énoncé d'engagement

La Société s'engage à traiter toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, d'une manière respectueuse de leur dignité et de leur indépendance. Nous croyons en l'intégration et en l'égalité des chances. À cette fin, nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun et nous nous efforçons de cerner et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans tous les aspects des activités de la Société. La Société s'engage également à assurer la conformité aux exigences en matière d'accessibilité renfermées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et ses règlements (« LAPHO »).

Les Ressources humaines sont responsables de veiller à ce que la Société mette en œuvre les obligations énoncées dans le Plan afin de renforcer cet engagement.

2. Service à la clientèle

La Société maintient une Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle (la « Politique »), ainsi que des mécanismes de rétroaction appropriés pour faciliter la conformité à la Politique. La Société examinera périodiquement la Politique et mettra en œuvre tout changement requis pour promouvoir l'accessibilité au sein de ses installations de service à la clientèle.

La Société mettra en place des procédures pour prévenir et aviser le public des interruptions de service dans les aires accessibles de ses locaux publics, le cas échéant.

3. Accessibilité des renseignements sur les urgences

La Société s'engage à transmettre, au besoin, aux clients de l'Ontario et aux tiers des renseignements facilement accessibles au public en cas d'urgences, et ce, d'une manière accessible et sur demande.

4. Formation

La Société offrira une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle, conformément aux exigences de la LAPHO et ainsi qu'il est décrit dans la Politique, y compris une formation spécifique pour certains nouveaux employés.

De plus, conformément aux exigences de la LAPHO, la Société s'assurera que la formation concernant la LAPHO et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, en ce qui a trait aux personnes handicapées, est offerte à certains employés, aux bénévoles et à d'autres tiers. La Société engagera des fournisseurs tiers qualifiés de séances de formation qui ont pour mission de fournir le contenu de la formation aux employés concernés et aux autres personnes censés de recevoir la formation.

5. Kiosques

La Société comprend que la LAPHO exige qu'elle tienne compte des besoins des personnes handicapées dans la conception, l'approvisionnement ou l'acquisition de kiosques libre-service. Si la Société s'engage dans de telles activités à l'avenir, elle mettra en œuvre une politique ou une pratique pour s'assurer que les problèmes d'accessibilité sont pris en compte.

6. Renseignements et communications

La Société s'engage à répondre aux besoins en matière de communication des personnes handicapées. La Société consultera ces personnes pour déterminer leurs besoins en information et en communication et transmettra des renseignements et des communications dans des formats accessibles et en temps opportun (à un coût ne dépassant pas le coût normal) conformément aux exigences de la LAPHO.

La Société cherche continuellement à améliorer son site Web pour répondre aux normes en vigueur de la LAPHO et à toute autre norme en matière d'accessibilité.

7. Emploi

La Société s'engage à adopter des pratiques sur l'accessibilité à l'emploi et à éliminer tout obstacle qui empêche ou entrave le développement de la carrière des employés handicapés de la Société.

Nous fournirons aux employés handicapés des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence, au besoin, conformément à la LAPHO. La Société prendra des mesures permettant de déterminer si les employés ont besoin d'informations personnalisées relatives aux interventions d'urgence sur une base continue dans le cadre de nos ressources humaines et de nos fonctions de santé et de sécurité au travail.

Conformément à la LAPHO, la Société prend des mesures pour : aviser le public et les employés à qui la Société accorde des accommodements, les personnes handicapées au cours du processus de recrutement et de sélection, ainsi qu'au cours de la période d'emploi; fournir aux employés des renseignements liés à l'emploi dans des formats accessibles et un soutien à la communication si besoin est; élaborer des politiques et des plans individuels d'accommodement et de retour au travail, selon les exigences de la LAPHO; s'assurer que les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés sont pris en compte dans les processus mis en place par la Société en matière de gestion des performances, de développement de carrière et du redéploiement.

8. Conception des locaux publics

La Société respectera ses obligations d'accessibilité en vertu de la LAPHO en ce qui concerne la conception des locaux publics ou encore la construction ou la modification majeure des locaux publics, y compris les comptoirs de service, les files d'attente fixes et les zones d'attente, le cas échéant.

9. Modification du Plan

Ce Plan sera examiné et mis à jour au besoin par la Société au moins tous les 5 ans. Au moment de toute révision, les renseignements concernant les politiques et les pratiques en matière d'accessibilité adoptées par la Société, conformément au Plan ou autre, seront intégrés au Plan révisé.

Pour toute question d'ordre général ou pour demander un autre format du Plan, veuillez communiquer avec l'équipe des Ressources humaines.