

Pétrolière Impériale

Politique concernant l'offre de biens et de services aux personnes handicapées par l'intermédiaire de notre réseau de détaillants

1. Notre mission

La mission de l'Impériale est d'exceller dans le service de tous les clients, y compris les personnes handicapées.

2. Notre engagement

Pour s'acquitter de sa mission, l'Impériale s'efforce d'offrir ses biens et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous sommes également engagés à offrir aux personnes handicapées la même opportunité d'accéder à nos biens et services et de bénéficier de ces services tout comme les autres clients.

3. Offre de biens et de services aux personnes handicapées par l'intermédiaire de notre réseau de détaillants

Afin de respecter notre engagement à exceller dans le service offert à tous les clients, y compris les personnes handicapées, nous nous acquitterons de nos fonctions et responsabilités conformément aux meilleures pratiques exposées ci-dessous.

Communication : L'Impériale communiquera avec les personnes handicapées de manières qui tiennent compte de leur handicap et communiquera aux associés commerciaux et aux distributeurs de marque de détail ses meilleures pratiques concernant la manière de communiquer et d'interagir avec les personnes souffrant de divers types de handicaps.

Accessoires fonctionnels : L'Impériale s'est engagée à servir les personnes handicapées qui utilisent des accessoires fonctionnels pour obtenir ou utiliser nos biens et services ou en bénéficier. Nous communiquerons nos meilleures pratiques aux associés commerciaux afin qu'ils puissent former leur personnel et se familiariser avec divers accessoires fonctionnels que des clients handicapés peuvent utiliser lorsqu'ils accèdent aux biens ou services de l'Impériale. L'Impériale fournira également cette information aux distributeurs de marque de détail pour utilisation à leurs points de vente Esso.

Animaux d'assistance : L'Impériale accueille avec joie les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les zones de nos locaux auxquelles le public a accès. Nous communiquerons également cette meilleure pratique à nos associés commerciaux et distributeurs de marque de détail afin qu'ils soient au courant de la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Personnes de confiance : L'Impériale s'est engagée à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de confiance. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de confiance pourra accéder aux locaux de l'Impériale avec sa personne de confiance. Nous communiquerons également cette meilleure pratique à nos associés commerciaux et distributeurs de

marque de détail afin qu'ils soient au courant de la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de confiance.

Normes d'exploitation aux stations avec service et libre-service pour les conducteurs handicapés : Les conducteurs qui détiennent un permis de stationnement pour personne handicapée pourront obtenir le service complet au prix du libre-service aux stations libre-service et à service facultatif (veuillez noter que ce service n'est pas disponible aux stations à service complet)). Les détails sont indiqués ci-dessous:

- **Stations libre-service seulement : Les clients détenteurs d'un permis de stationnement pour personne handicapée peuvent obtenir le service complet au prix libre-service.** Pour ce faire, nous demandons que le client donne un préavis en communiquant avec la station locale pour l'aviser de ses besoins afin qu'on puisse prendre les dispositions appropriées quant au personnel. Si un client n'a pas donné à la station un préavis suffisant pour assurer la présence du personnel approprié, il est toujours important de penser à la sécurité avant tout. Dans un tel cas, on recommande aux associés commerciaux et aux distributeurs de marque de détail de suivre les meilleures pratiques suivantes : (a) Ayez une liste de numéros de téléphone d'autres stations de la région de manière à pouvoir communiquer avec une autre station de la part du client. (b) Dirigez le client vers la station à service facultatif la plus proche.

- **Stations à service facultatif (pompes avec service et libre-service) : Les clients détenteurs d'un permis de stationnement pour personne handicapée seront dirigés vers une pompe libre-service où ils obtiendront un service complet au prix libre-service.**

Avis de perturbation temporaire : L'Impériale donnera aux clients un avis en cas de perturbation prévue ou inattendue des services ou des installations habituellement utilisés par les personnes handicapées. L'avis concernant la perturbation doit inclure de l'information à propos de la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description d'installations ou services de remplacement, s'il y a lieu. L'avis sera communiqué d'une manière qui est appropriée et raisonnable dans les circonstances. Nous communiquerons également cette meilleure pratique à nos associés commerciaux et distributeurs de marque de détail afin qu'ils soient au courant de la manière d'aviser les personnes handicapées de toute perturbation temporaire.

Formation : L'Impériale s'assurera que les personnes qui font affaire avec le public ou d'autres tiers au nom de l'Impériale ou qui participent à la mise au point de politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle reçoivent une formation relative à l'offre de biens et de services aux personnes handicapées. En particulier, on adoptera les mesures de formation qui suivent:

- L'Impériale formera tous les gestionnaires de territoire afin qu'ils puissent offrir leur soutien aux associés commerciaux pour la formation de leur propre personnel.

- On fournira du matériel d'orientation et de formation au Service à la clientèle, aux associés commerciaux et aux distributeurs de marque de détail afin qu'ils puissent mettre au point leurs propres mesures de formation.

Les sessions de formation et le matériel de formation incluront ce qui suit:

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes souffrant de divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance.
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de l'Impériale.

La formation sera offerte le plus tôt possible. Tel qu'approprié, on mettra en place des mesures de formation et de communication continues relativement aux changements des politiques, pratiques et procédures de l'Impériale pour ce qui est de l'offre de biens et de services aux personnes handicapées.

Processus de rétroaction : Les clients qui désirent faire des commentaires sur la manière dont l'Impériale offre ses biens et services aux personnes handicapées peuvent le faire des manières suivantes:

- En personne auprès de l'associé commercial ou du distributeur de marque de détail.
- Par courriel ou en accédant à www.imperialoil.ca, ou encore par l'intermédiaire d'Empathica à www.essosurvey.com
- Par téléphone par l'intermédiaire du Centre de service à la clientèle au 1-800-567-3776.

On traitera les plaintes conformément au processus de gestion des plaintes sur le service à la clientèle de l'Impériale.