



## Aperçu de la politique sur le service

---

Voici un résumé du service à la clientèle selon les normes d'accessibilité que vous devriez recevoir. Pour plus amples renseignements, veuillez consulter les politiques d'accessibilité de Grainger Canada.

### Information et communication

Lorsque nous communiquons avec une personne handicapée ou que nous lui fournissons de l'information ou des services, cela doit être fait de manière respectueuse qui tient compte du handicap de la personne.

### Formats accessibles et supports de communication

À la suite de la demande et en consultation avec la personne qui fait la demande, nous devons fournir, dans des délais raisonnables, des formats accessibles et des supports pour l'information et les communications qui prennent en compte le handicap de la personne. Lorsque nous sommes dans l'impossibilité de respecter les exigences d'une personne en particulier, nous informerons cette personne et nous déterminerons une méthode alternative ou nous expliquerons pourquoi l'information ou la communication ne peut pas être fournie dans un format accessible.

### Sites Web et contenu Web accessibles

Nos sites Web et leur contenu contrôlés directement par l'entreprise ou par l'entremise d'une relation contractuelle qui permet la modification du site se conformeront aux Directives d'accessibilité au contenu Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web, au niveau A et AA conformément à l'échéancier établi dans l'ISAR.

### Processus de retour d'information

Nous informerons nos clients des choix qui s'offrent à eux pour faire part de leurs commentaires. Vous pouvez faire part de vos commentaires :

- En personne à l'une de nos succursales

Ou au directeur principal de l'excellence de l'expérience client par l'une des méthodes suivantes :

- Par téléphone : 1-800-668-8989
- Par la poste, en écrivant à : Grainger Canada Inc.,  
123 Commerce Valley Drive East, Suite 700  
Thornhill, ON L3T 7W8
- Par télécopieur : (905) 731-9263
- Par courriel : [accessibility@grainger.ca](mailto:accessibility@grainger.ca)

### Interruption de service

Grainger Canada avisera les clients en cas d'interruption planifiée ou imprévue des installations ou



## **Aperçu de la politique sur le service**

---

des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des installations ou services alternatifs, le cas échéant. L'avis sera placé dans des endroits bien visibles, y compris les entrées et les comptoirs de service des locaux affectés, et d'autres options comme sur notre site Web, pour s'assurer que l'avis parvienne aux personnes potentiellement touchées par la perturbation temporaire.

### **Dispositifs d'assistance**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance. Tous les coéquipiers ont reçu une formation sur les dispositifs d'assistance que peuvent utiliser les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos services et ils les connaissent bien.

### **Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées de leur animal d'assistance dans tous les endroits ouverts au public. Tous les coéquipiers, les bénévoles et les autres personnes traitant avec le public recevront une formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

### **Accompagnateurs**

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées avec un accompagnateur. Toute personne handicapée avec un accompagnateur sera autorisée à entrer dans les locaux de l'entreprise avec cet accompagnateur. En aucun cas, une personne handicapée avec un accompagnateur ne sera empêchée d'avoir accès à son accompagnateur dans nos locaux.

### **Formation pour les coéquipiers**

Tous les coéquipiers de Grainger, ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle, ainsi que les autres personnes qui fournissent des services à nos clients, sont formés en permanence à la communication avec les personnes handicapées.