



plus  
company

# POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

LES TERMES « PLUS COMPAGNIE AMÉRIQUES », « PLUS COMPAGNIE » ET « ENTREPRISE » DÉSIGNENT PLUS COMPAGNIE AMÉRIQUES INC. ET SES FILIALES ET UNITÉS D'AFFAIRES.

## **1. OBJECTIF ET PORTÉE**

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) vise à rendre la province plus accessible aux personnes handicapées grâce à l'identification, à la prévention et à la suppression, dans la mesure du possible, des obstacles qui leur nuisent.

La présente politique porte sur les normes d'accessibilité de l'entreprise en Ontario.

## **2. ÉNONCÉ DE L'ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL**

L'entreprise s'engage à assurer l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées. Nous nous engageons à respecter la dignité et l'autonomie de toutes les personnes handicapées. Nous croyons en l'intégration et nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes handicapées dans les meilleurs délais. Nous le ferons en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des lois de l'Ontario sur l'accessibilité. L'entreprise s'engage à respecter ses obligations actuelles et permanentes en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario en matière de non-discrimination. L'entreprise comprend que les obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et de ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi. L'entreprise est déterminée à atteindre l'excellence dans le service et la prestation de biens, de services ou d'installations à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Nos politiques de service à la clientèle accessible sont conformes aux principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

## **3. PORTÉE DE LA POLITIQUE**

La présente politique s'applique à tous les employés de l'entreprise en Ontario. Elle est en vigueur pendant les heures de travail, mais aussi dans le cadre de toute activité associée à l'entreprise (p. ex., événements sociaux), qu'elle se déroule ou non dans ses installations.

## **4. DÉFINITIONS**

### **Appareils et accessoires fonctionnels**

Tout appareil utilisé pour aider une personne à effectuer une tâche donnée ou ses activités quotidiennes, par exemple, un fauteuil roulant, un déambulateur, un lecteur électronique, un appareil auditif ou une canne.

### **Handicap**

Le terme « handicap », comme le définissent très largement la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario de 1990, inclut :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète

sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;

- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

### **Animal d'assistance**

Les animaux d'assistance sont des animaux, généralement des chiens, dressés pour aider les personnes handicapées à demeurer autonomes. Ils exécutent, par exemple, des tâches telles que :

- Guider les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle autour d'obstacles
- Alerter une personne diabétique de son faible taux de glycémie
- Protéger une personne atteinte d'épilepsie pendant les crises
- Calmer une personne autiste dans un environnement où il y a trop de stimulation sensorielle
- Récupérer les objets hors de portée d'une personne ayant une incapacité physique
- Alerter une personne sourde ou malentendante des sons

Tous les fournisseurs de services qui exploitent des locaux ouverts au public ou à des tiers qui servent le public doivent accueillir les animaux d'assistance. Ils doivent permettre aux clients handicapés de garder leurs animaux d'assistance partout où ils doivent aller, sauf dans les endroits où la loi exclut les animaux d'assistance.

### **Personne de soutien**

Une personne de soutien est une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour lui offrir des services ou de l'aide dans les domaines suivants : communication, mobilité, soins personnels, soins médicaux ou accès à des biens ou services. Les soins médicaux incluent notamment la surveillance des états pathologiques d'une personne et le soutien en cas de crise épileptique.

## **5. BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

### **Communication**

L'entreprise met tout en œuvre pour tenir compte du handicap d'une personne dans ses communications avec elle. Des stratégies en la matière figurent au programme de formation sur l'accessibilité de l'entreprise.

### **Appareil ou accessoire fonctionnels**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels pour accéder à nos biens, services ou installations.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un risque important et inévitable pour la santé ou la sécurité ou peut ne pas être autorisé pour d'autres raisons, d'autres mesures seront prises pour veiller à ce que la personne handicapée puisse avoir accès à nos biens, services ou installations.

### **Animaux d'assistance**

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et à des tiers.

Lorsque nous ne pouvons pas facilement déterminer qu'un animal est un animal d'assistance, notre personnel peut demander des documents (modèle, lettre ou formulaire) d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son incapacité.

Un animal d'assistance peut être facilement identifié au moyen d'indicateurs visuels, comme lorsqu'il porte un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

On entend par professionnel de la santé réglementé un membre de l'un des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

### **Personnes de soutien**

L'accueil des clients handicapés accompagnés d'une personne de soutien est important pour l'entreprise. Un client handicapé peut toujours entrer dans un établissement de l'entreprise accompagné d'une personne de soutien et avoir accès à cette personne lorsqu'elle s'y trouve.

S'il y a lieu, la personne de soutien peut devoir reconnaître que c'est à la personne handicapée, et non à elle, que s'adresse le bien ou le service.

## **6. AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE**

L'entreprise avisera ses clients dans le cas d'une perturbation des installations, de l'équipement ou des services dont dépendent les personnes handicapées. L'avis exposera les raisons et la durée prévue de la perturbation, de même que les solutions de rechange, le cas échéant.

Il sera affiché à toutes les entrées publiques et aux comptoirs d'accueil des locaux ontariens de l'entreprise.

## **7. PLANS D'ACCESSIBILITÉ**

### **Accès aux locaux de l'entreprise**

Les établissements de l'entreprise sont dotés des installations suivantes afin que les personnes handicapées puissent aussi obtenir les biens et services de l'entreprise et en jouir :

- un ascenseur;
- une entrée accessible;
- des portes larges;
- des voies de déplacement extérieures comme des trottoirs, des rampes d'accès, des escaliers, des bateaux de porte, des aires de repos et une signalisation piétonnière accessible;
- un stationnement hors voirie accessible.

Les membres du personnel recevront une formation sur l'utilisation de ces installations afin que toute personne handicapée puisse jouir des aménagements dont elle a besoin.

## **8. FORMATION**

L'entreprise s'engage à former tous les employés et bénévoles en matière de service à la clientèle accessible et d'autres normes d'accessibilité de l'Ontario et d'aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui ont trait aux personnes handicapées.

De plus, nous formerons :

- a) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation;
- b) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.

La formation de nos employés et de nos bénévoles sur l'accessibilité se rapporte à leurs rôles spécifiques. La formation porte sur :

- l'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- nos politiques relatives aux normes de service à la clientèle;
- la façon d'agir et de communiquer avec des personnes présentant différents handicaps;
- la façon d'agir avec une personne handicapée qui utilise un appareil fonctionnel ou qui est accompagnée d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

- la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux biens, aux services ou aux installations de notre organisation.

Nous formons chaque personne dès que possible après son embauche et nous offrons de la formation sur tout changement aux politiques.

Nous tenons des dossiers sur la formation donnée, y compris les dates auxquelles elle a été donnée et le nombre de personnes à qui elle a été donnée.

## **9. PROCESSUS DE RÉTROACTION**

L'objectif ultime de l'entreprise est de surpasser les attentes des clients handicapés que nous servons. Tout commentaire sur nos services ou sur la façon dont nous répondons aux attentes nous tient à cœur.

Nous invitons les personnes souhaitant formuler un commentaire à cet égard à le faire verbalement (en personne ou au téléphone), par écrit ou par courriel à [accessibility@pluscompany.com](mailto:accessibility@pluscompany.com).

Une réponse aux commentaires recueillis sera fournie rapidement et de manière accessible. Toute rétroaction pertinente est prise en compte dans l'évaluation continue des procédures et des normes de service à la clientèle relatives à la LAPHO.

## **10. Publication des documents**

Tout membre du public peut consulter la présente politique sur demande. Cette dernière est aussi accessible sur le site Web de l'entreprise.