



POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

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

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. Établie en vertu de la *Loi*, la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* assure à tous, sans discrimination, l'accès à l'ensemble des biens et services.

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

2. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

L'entreprise s'engage à respecter la dignité et l'autonomie de tous. Elle croit fermement à l'intégration et à l'égalité des chances et met tout en œuvre pour que toute personne handicapée puisse accéder à ses programmes, à ses services et à ses édifices avec la même rapidité que quiconque. En ce sens, elle élimine dans la mesure du possible tout obstacle à l'accessibilité dans le respect des exigences du *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* établi en vertu de la LAPHO.

3. PORTÉE DE LA POLITIQUE

La présente politique s'applique à tous les employés de l'entreprise en Ontario (définis au paragraphe 4). Elle est en vigueur pendant les heures de travail, mais aussi dans le cadre de toute activité associée à l'entreprise (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 lecteur électronique, un appareil auditif ou une canne.

Handicap

Le terme « handicap », comme le définissent la LAPHO et le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, s'entend de :

- 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*.

Chien-guide

Chien d'assistance soumis à un dressage de pointe à l'une des installations énumérées au *Règlement de l'Ontario 58* adopté en vertu de la *Loi sur les droits des aveugles*, en vue d'assurer la mobilité, la sécurité et l'indépendance accrue de personnes aveugles.

Animal d'assistance

Un animal est considéré comme un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap;
- la personne a une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

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

L'entreprise s'efforce de servir les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel pour se procurer ses biens et services ou en jouir. Tout employé visé par la présente politique reçoit une formation portant sur les différents appareils fonctionnels utilisés par une personne handicapée dans ce contexte.

Chiens-guides et animaux d'assistance

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées de leur animal d'assistance dans tous les lieux ouverts au public de l'entreprise, sauf disposition contraire de la loi. Dans un tel cas, l'entreprise explique à la personne concernée les motifs de l'exclusion et trouvera des solutions de rechange appropriées pour qu'elle puisse accéder au service.

S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, l'entreprise peut demander une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Les membres du personnel reçoivent une formation sur la façon d'agir avec une personne handicapée accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance.

Personne 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 reçoivent une formation sur l'utilisation de ces installations afin que toute personne handicapée puisse jouir des aménagements dont elle a besoin.

8. FORMATION DES EMPLOYÉS

L'entreprise forme toute personne visée par la présente politique ou qui participe à l'élaboration de son contenu et des procédures et pratiques connexes, selon les exigences de la LAPHO.

La formation porte sur :

- a) 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*;
- b) la façon d'agir et de communiquer avec des personnes présentant différents handicaps;
- c) 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;
- d) la façon d'aider une personne handicapée qui éprouve de la difficulté à accéder aux biens et services de l'entreprise;
- e) les politiques, pratiques et procédures relatives à la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

La formation sera offerte à tous les employés visés par la présente politique, et ce, aussitôt que possible. Une formation continue sera offerte au fil des modifications de la présente politique et des pratiques et procédures qu'elle gouverne.

9. 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@V7international.com.

Le directeur des RH pour l'Ontario recueille les commentaires et s'efforce d'y répondre 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 dans le site Web de l'entreprise.