

Politique de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

OBJET

Jones DesLauriers (une entreprise Navacord) croit en l'inclusion et l'égalité des chances pour tous et s'engage à élaborer et à mettre en œuvre des stratégies pour se conformer à la législation sur l'accessibilité. En tant qu'organisation, nous cherchons à renforcer les principes sous-jacents de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

NOTRE ENGAGEMENT

Navacord s'engage à traiter tout le monde avec équité et respect, de manière impartiale, équitable, sensible et éthique. Navacord s'efforce de se conformer pleinement aux normes actuelles de la Politique du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), le Règlement 191/11, pris en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO); et la Loi canadienne sur l'accessibilité au fur et à mesure qu'elles sont présentées. Ce faisant, nous affirmons notre engagement à fournir des services de qualité dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

Navacord s'engage à élaborer, à mettre en œuvre et à maintenir des politiques qui régissent la façon dont l'organisation atteint ou atteindra l'accessibilité. Pour faciliter cet engagement, Navacord a établi, tenu à jour et documenté un plan d'accessibilité pluriannuel, qui est examiné et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans pour déterminer les progrès réalisés dans l'élimination des obstacles et qui sera affiché sur le site Web et l'intranet des employés de Navacord.

PORTÉE

Cette politique s'applique à tout le personnel (employés, bénévoles, entrepreneurs et

autres tiers). Emplacement des bureaux visés par la présente politique :

- 151B Chemin Rose Glen Nord, Port Hope (Ontario) L1A 3V6
- 199, rue Bay, bureau 4100, Cour de commerce Ouest Toronto, MSL 1L5
- 2375, avenue Skymark, Mississauga (Ontario) L4W 4Y6
- 217, chemin Speers, bureau 15, rue Oakville, Ontario, L6K 0J3
- 77, rue King Ouest, Tour Nord TD, bureau 4110, C.P. 262, Toronto (Ontario) M5K 1J5
- 881, rue Lady Ellen, Ottawa (Ontario) K1Z 5L3

PRESTATION DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Navacord s'engage à offrir l'excellence au service de toute personne qui pourrait avoir besoin de services,

y compris les personnes handicapées, dans les domaines suivants :

Exigences générales :

Politiques d'accessibilité :

La LAPHO exige que Navacord maintienne une ou plusieurs politiques régissant la façon dont l'organisation se conformera aux exigences du RNAI. Navacord doit également mettre ces documents à la disposition du public, et dans des formats accessibles sur demande. La présente politique est adoptée conformément à cette obligation.

Plan d'accessibilité pluriannuel :

La LAPHO exige que Navacord établisse, mette en œuvre, maintienne et rende public un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant la stratégie de l'organisation pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles et pour satisfaire aux exigences législatives du RNAI. Il doit être affiché sur le site Web de l'entreprise et mis à disposition dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés dès que possible sur demande. Cette politique est accompagnée du plan d'accessibilité pluriannuel de Navacord (2023-2028).

Acquisition de biens et de services :

Lors de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, Navacord intègre des critères et des caractéristiques d'accessibilité dans son processus de sélection. Dans les cas où cela n'est pas possible, l'organisation fournira une explication, sur demande.

De plus, Navacord exige que les entrepreneurs ou les fournisseurs de services dont le personnel peut interagir avec les employés, les clients ou le public au nom de l'organisation aient reçu une formation sur la Norme pour les services à la clientèle avant d'entrer en fonction au sein de l'organisation ou en son nom. Il incombe à l'entrepreneur ou au fournisseur de services d'offrir cette formation à ses employés.

Formation :

Tous les employés de Navacord sont tenus de suivre la formation suivante :

- L'objet de la LAPHO et des politiques Navacord connexes
- Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Comment le Code des droits de la personne de l'Ontario fonctionne avec la LAPHO.
- Toute exigence d'accessibilité qui s'applique à ses fonctions et à votre organisation

Exigences en matière d'information et de communication :

Formats accessibles et aides à la communication :

La LAPHO exige que tous les renseignements et communications produits par Navacord, directement ou indirectement dans le cadre de relations contractuelles, soient disponibles sur demande dans des formats accessibles.

Lorsqu'un format accessible ou un soutien à la communication est demandé, Navacord consultera la personne qui fait la demande pour déterminer le format ou le soutien requis et fournira ou prendra des dispositions pour fournir le matériel dans un délai raisonnable et sans frais supplémentaires pour

le demandeur.

Si, en consultation avec les Ressources humaines, l'information ou la communication est jugée non convertible, Navacord doit fournir à la personne qui demande l'information ou la communication :

- une explication des raisons pour lesquelles les renseignements ou les communications ne sont pas convertibles;
- un résumé de l'information ou des communications non convertibles.

Avis de disponibilité des documents :

Cette politique sera mise à jour par les Ressources humaines et disponible sur le site Web de l'entreprise et sur SharePoint. La Politique sera fournie aux personnes, sur demande, dans le format approprié ou avec un soutien à la communication.

Sites Web et contenu Web accessibles :

Le site Web et le contenu Web de Navacord sont conformes aux Lignes directrices pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0 du World Wide Web Consortium (W3C) au niveau AA, conformément aux échéanciers établis dans le RNAI et dans les Lignes directrices sur l'accessibilité, l'information, les communications et la technologie.

Notre service de marketing, en consultation avec les ressources humaines, est responsable d'établir et de maintenir des procédures, des normes et des lignes directrices pour s'assurer que tous les sites Web et contenus Web sont accessibles.

Procédures, plans ou renseignements sur la sécurité publique en cas d'urgence :

Les procédures d'urgence, les plans et les renseignements sur la sécurité publique de Navacord sont mis à la disposition de nos employés et du public et ils seront disponibles dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées dès que possible sur demande.

Rétroaction :

Navacord s'efforce de répondre aux attentes des clients lorsqu'elle sert les personnes handicapées. Les commentaires sur nos services sont les bienvenus et appréciés de la part du public et des employés. Les commentaires sur la façon dont Navacord fournit des services aux personnes handicapées peuvent être formulés de la façon suivante :

- en personne
- par téléphone au 416-259-4625
- par écrit au 2375, avenue Skymark, Mississauga (Ontario) L4W 4Y6, à l'attention des Ressources humaines.
- par courriel à askHR@jdimi.com

Si les clients et les employés handicapés préfèrent donner leur rétroaction et recevoir une réponse, une méthode différente de celle proposée; ils peuvent en faire la demande. Tous les commentaires examinés seront traités conformément aux procédures établies de gestion des services.

Exigences en matière de service à la clientèle :

Appareils fonctionnels :

Navacord s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous veillons à ce que nos employés soient formés et familiers avec les divers appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les personnes handicapées lorsqu'ils accèdent à nos biens, services ou possibilités.

La plupart des appareils fonctionnels tels que les aides à la mobilité et les appareils fonctionnels sont des « appareils fonctionnels personnels », comme un fauteuil roulant ou un déambulateur, une canne blanche, un appareil auditif, une bouteille d'oxygène ou un tableau de communication. Ils appartiennent à la personne qui les utilise et font partie de son espace personnel.

Facturation :

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Les factures seront fournies sur demande dans un autre format accessible. Nous répondrons à toutes les questions des clients sur le contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.

Animaux d'assistance :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leur animal d'assistance dans toutes les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public, à moins que l'animal ne soit interdit par la loi, comme dans les aires de préparation des aliments. Dans ce cas, nous veillerons à ce que d'autres dispositions appropriées soient prises pour que la personne puisse accéder au service. Modifications réglementaires au Règlement de l'Ontario 191/11. Par conséquent, si un gestionnaire de Navacord ou un professionnel des ressources humaines ne peut pas facilement identifier que l'animal est un animal d'assistance, le gestionnaire ou le professionnel des ressources humaines peut demander à la personne qui utilise l'animal d'assistance de fournir des documents. Les documents doivent provenir d'un professionnel de la santé réglementé pour confirmer que l'animal d'assistance est requis pour des raisons liées au handicap de la personne. Les définitions des animaux d'assistance et la façon dont les animaux d'assistance peuvent être facilement identifiés se trouvent dans la section des définitions à la fin du présent document.

Personnes de soutien :

Navacord s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public. Les personnes handicapées peuvent avoir accès à leur personne de soutien liée au handicap tout en utilisant nos services. Dans les situations où des questions confidentielles seront discutées, la personne de soutien peut être invitée à signer un l'entente de confidentialité ou le rôle de la personne de soutien peut devoir être convenu avant la réunion. Dans certains cas, Navacord peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité. À la suite des modifications réglementaires apportées au Règlement de l'Ontario 191/11 qui sont entrées en vigueur le 1er juillet 2016, avant de prendre une décision, Navacord prendra les mesures suivantes :

- Consultez la personne handicapée pour comprendre ses besoins.
- Tenir compte des raisons de santé ou de sécurité en fonction des données probantes disponibles.
- Déterminez s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autres personnes sur les lieux.

Dans une telle situation, Navacord renoncera aux frais d'entrée ou au tarif de la personne de soutien, s'il y en a un.

Avis d'interruption de service :

S'il y a un problème avec les installations ou les services sur lesquels les personnes handicapées comptent, Navacord en informera le public. La façon dont Navacord fournira l'avis sera déterminée par la nature du problème. Navacord essaiera toujours de prendre d'autres dispositions pour fournir le service dans la mesure du possible. Un formulaire d'avis d'interruption temporaire est l'une des méthodes disponibles pour que Navacord puisse l'imprimer et l'afficher dans les locaux touchés, le cas échéant. D'autres modes de notification peuvent être en personne ou par l'intermédiaire du site Web.

Services téléphoniques :

Nous formons nos employés à communiquer au téléphone dans un langage clair et simple et à parler clairement et lentement.

Exigences relatives aux normes d'emploi :

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés :

Conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario, à la demande de l'employé, Navacord consultera l'employé pour fournir ou prendre des dispositions pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour :

- les renseignements nécessaires à l'exécution du travail de l'employé.
- l'information qui est généralement accessible aux employés en milieu de travail.

Navacord consultera l'employé qui en fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un soutien aux communications.

Emploi :

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées en matière de recrutement, d'emploi, de formation, de développement de carrière et d'avancement professionnel.

Soutien aux employés :

Les employés de Navacord sont informés des politiques utilisées pour soutenir les employés handicapés et des mesures d'adaptation disponibles conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario. Navacord fournit cette information aux nouveaux employés par le biais de documents d'orientation et fournira des renseignements à jour à tous les employés chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes sur la fourniture de mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap.

Plans d'adaptation individuels :

La politique sur les mesures d'adaptation de Navacord décrit le processus obligatoire pour l'élaboration et la mise à jour de plans d'adaptation individuels documentés pour soutenir les employés handicapés. Le processus établi dans la politique répond aux exigences de la LAPHO. S'il y a lieu, les plans d'adaptation individuels peuvent inclure des renseignements sur les plans de formats accessibles et les aides à la communication, ainsi que des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail.

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation :

Navacord veillera à ce que les employés handicapés ou les plans d'adaptation individuels aient un accès équitable aux possibilités de perfectionnement professionnel, de gestion du rendement et de réaffectation.

Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection :

Navacord publie de l'information sur la disponibilité des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés internes et externes dans son processus de recrutement. Les candidats qui sont sélectionnés individuellement pour une entrevue ou un test doivent être informés que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande. Navacord consultera les demandeurs qui demandent une mesure d'adaptation et, conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario, fournira ou prendra des dispositions pour fournir une mesure d'adaptation appropriée en temps opportun qui tient compte des besoins d'accessibilité du demandeur en raison de son handicap. Les candidats retenus seront informés des politiques de Navacord concernant les mesures d'adaptation des employés handicapés dans le cadre de leur offre d'emploi.

Processus de retour au travail :

Navacord a mis en place un processus de retour au travail documenté pour les employés qui retournent au travail à la suite d'une maladie ou d'une blessure lorsque des mesures d'adaptation liées à leur handicap sont nécessaires.

Renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail :

Navacord fournira des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence aux employés qui identifient les obstacles potentiels à l'accessibilité lorsqu'ils interviennent dans des situations d'urgence. Des renseignements sur l'intervention d'urgence individualisée en milieu de travail seront fournis à l'employé dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité de prendre des mesures d'adaptation en raison de son handicap. Si l'employé a besoin d'aide, Navacord doit obtenir le consentement de l'employé pour fournir les renseignements personnalisés sur l'intervention d'urgence à la ou aux personnes désignées pour fournir de l'aide. L'information sera examinée lorsque l'employé déménage à un autre endroit, lorsque ses besoins en matière d'adaptation changent, lorsque les plans d'adaptation globaux sont examinés et lorsque Navacord examine son plan général d'intervention d'urgence.

Exigences relatives aux normes de transport :**Transport :**

Bien que Navacord ne soit pas principalement dans le domaine du transport, nous fournissons ou organisons périodiquement des services de transport pour certaines fonctions liées à l'organisation. Dans ces cas, des services de transport accessibles ou des services équivalents sont fournis (sur demande) aux personnes handicapées et sont fournis sans frais supplémentaires. Les personnes doivent communiquer avec le coordonnateur de leur événement particulier pour demander cette mesure d'adaptation.

Veillez noter que la plupart des services, événements et opérations normales que l'organisation entreprend n'incluent pas la fourniture de services de transport à des personnes. Dans ces circonstances, les personnes handicapées sont responsables de leurs propres besoins en matière d'accessibilité lorsqu'elles doivent assurer leur propre transport.

Exigences relatives à l'environnement bâti et aux espaces publics :

Exigences en matière d'accessibilité dans les codes et les normes :

Le *Code du bâtiment de l'Ontario*, qui comporte une section sur la conception sans obstacle, et les normes de conception des espaces publics de la LAPHO et du RNAI sont toutes deux des normes auxquelles Navacord adhère. Ces normes établissent le seuil minimal d'accessibilité dans l'environnement bâti.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Navacord s'est engagée à élaborer et à améliorer des plans et des politiques de la LAPHO et du service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Questions concernant la politique de la LAPHO de Navacord

Toute question ou demande de renseignements peut être adressée aux Ressources humaines.

DÉFINITIONS

Accessibilité : Concept faisant partie intégrante des droits de la personne qui fait référence à l'absence d'obstacles qui empêchent les personnes ou les groupes de participer pleinement à tous les aspects sociaux, économiques, politiques et culturels de la société. Le terme est souvent lié aux personnes handicapées et à leurs droits d'accès, et fait référence aux caractéristiques de conception des produits, des appareils, de l'information, des services, des installations ou des espaces publics qui permettent une utilisation autonome, ou un soutien au besoin, et l'accès par des personnes ayant divers handicaps.

Accessible : Fait référence aux produits, appareils, informations, services, installations ou espaces publics qui offrent un accès indépendant, équitable et digne aux personnes handicapées, y compris, mais sans s'y limiter, celles ayant une déficience visuelle, auditive, sensorielle, cognitive et liée à la mobilité. Le concept de conception accessible garantit à la fois un « accès direct » (c.-à-d. sans assistance) et un « accès indirect », faisant référence à la compatibilité avec la technologie d'assistance d'une personne.

Appareil fonctionnel : désigne un appareil fonctionnel est une pièce d'équipement qu'une personne handicapée utilise pour l'aider dans sa vie quotidienne. La plupart des appareils fonctionnels sont des « appareils fonctionnels personnels », comme un fauteuil roulant ou un déambulateur, une canne blanche, un appareil auditif, un réservoir d'oxygène ou un tableau de communication. Ils appartiennent à la personne qui les utilise et font partie de son espace personnel.

Formats accessibles : peuvent inclure, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Norme d'accessibilité : Norme d'accessibilité établie par règlement pris en vertu de l'article 6.

Obstacle : désigne tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, y compris un obstacle physique, un obstacle architectural, un obstacle à l'information ou à la communication, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique

Communications : désigne l'interaction entre deux ou plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison d'entre elles, lorsque des renseignements sont fournis, envoyés ou reçus.

Aides à la communication : peuvent inclure, sans s'y limiter, le sous-titrage, les aides à la communication alternatives et augmentatives, le langage simple, la langue des signes et autres.

Prêt à la conversion : Format électronique ou numérique qui facilite la conversion en un format accessible, comme le braille, les gros caractères, les cassettes audio, les CD, les DVD, etc.

Dignité : Les politiques, les procédures et les pratiques qui respectent la dignité d'une personne handicapée sont celles qui la traitent comme des clients aussi appréciés et méritant un service efficace et complet que tout autre client. Ils ne traitent pas les personnes handicapées après coup et

ne les forcent pas à accepter un service, une qualité ou une commodité inférieurs. La prestation des services doit tenir compte de la façon dont les personnes handicapées peuvent accéder efficacement aux services et les utiliser et faire preuve de respect pour ces méthodes.

Un handicap signifie :

(a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la portée générale de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, amputation, manque de coordination physique, cécité ou déficience visuelle, surdité ou déficience auditive, muté ou trouble de la parole, ou dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre remède appareil ou dispositif,

(b) une déficience mentale ou une déficience intellectuelle

(c) un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus liés à la compréhension ou à l'utilisation des symboles ou du langage parlé; d) un trouble mental; e) une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail; (« handicap »)

Égalité des chances : L'égalité des chances signifie avoir les mêmes chances, options, avantages et résultats que les autres. Dans le cas des services, cela signifie que les personnes handicapées ont les mêmes chances de bénéficier de la façon dont vous fournissez des biens ou des services que les autres. Ils ne devraient pas avoir à faire beaucoup plus d'efforts pour accéder aux services ou les obtenir. Ils ne devraient pas non plus avoir à accepter une qualité inférieure ou plus d'inconvénients.

Chien-guide : chien-guide au sens de l'article 1 de la Loi sur les droits des aveugles.

Indépendance : Dans certains cas, l'indépendance signifie la liberté de ne pas contrôler ou influencer les autres, la liberté de faire ses propres choix. Dans d'autres situations, cela peut signifier la liberté de faire les choses à votre façon. Les personnes qui bougent ou parlent plus lentement ne devraient pas se voir refuser la possibilité de participer à un programme ou à un service en raison de ce facteur. Un membre du personnel ne doit pas les presser ou prendre en charge une tâche pour eux s'ils préfèrent le faire eux-mêmes à leur manière.

Information : comprend les données, les faits et les connaissances qui existent sous n'importe quel format, y compris le texte, l'audio, le numérique ou les images, et qui véhiculent un sens.

Intégration : Les services intégrés sont ceux qui permettent aux personnes handicapées de bénéficier pleinement des mêmes services, au même endroit et de la même manière ou de la même manière que les autres clients. L'intégration signifie que les politiques, les pratiques et les procédures sont conçues pour être accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées. Parfois, l'intégration ne répond pas aux besoins de toutes les personnes handicapées. Des mesures de rechange, plutôt que l'intégration, peuvent être nécessaires parce que la personne handicapée en a besoin ou parce que vous ne pouvez pas offrir une autre option à ce moment-là. Si vous n'êtes pas en mesure d'éliminer un obstacle à l'accessibilité, vous devez réfléchir à ce qui peut être fait d'autre pour fournir des services aux personnes handicapées.

Aide à la mobilité : Dispositif utilisé pour faciliter le transport, en position assise, d'une personne handicapée.

Appareil fonctionnel à la mobilité : désigne une canne, un déambulateur ou une aide similaire.

Gestion du rendement : Défini par la LAPHO comme un programme qui définit et évalue le rendement, la productivité et l'efficacité des employés, dans le but de faciliter la réussite des employés.

Personne de soutien : Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin de sa personne, à avoir des besoins médicaux ou à avoir accès à des biens ou à des services.