

1.14	Emploi	Émis :	Le 17 juin 2011
Objet :	ACCESSIBILITÉ	Date d'entrée en vigueur :	Le 17 juin 2011
Émis à :	Tout le personnel	Révisé :	Le 11 décembre 2023
Émis par :	Ressources humaines		

Cette politique est disponible dans des formats alternatifs sur demande.

1. INTRODUCTION

1.01 Le gouvernement de l'Ontario appuie la pleine inclusion des personnes handicapées, comme le prévoit le *Charte canadienne des droits et libertés*, *Code des droits de la personne de l'Ontario*, *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario, 2001* (et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* . L'objectif du gouvernement de l'Ontario est de rendre l'Ontario sans obstacle d'ici 2025.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07 (également appelé règlement sur les services à la clientèle accessibles ou « norme de service à la clientèle »), sont entrées en vigueur le 1 janvier 2008. Il s'agit de la première norme d'accessibilité élaborée sous l'égide de la LAPHO, marquant une étape significative vers l'objectif essentiel d'un Ontario dépourvu d'obstacles.

Ces normes établiront des exigences dans divers autres domaines clés et feront l'objet d'une révision au moins tous les cinq ans. De nouvelles exigences peuvent être ajoutées au fil du temps. Chaque fois que de nouvelles normes ou des révisions sont développées dans le cadre de la LAPHO, ce document fera l'objet d'un examen et sera actualisé au besoin afin de garantir la cohérence.

Pour des informations actualisées sur la LAPHO et les normes d'accessibilité, veuillez consulter le lien suivant :

<https://www.ontario.ca/page/about-accessibility-laws>

Centre de contact AODA au 416-849-8276 ou ATS : 416-326-0148 ou en ligne :

<https://www.ontario.ca/feedback/contact-us?id=51354&nid=53074>

2 POLITIQUE

2.01 i3 International s'engage à respecter les principes fondamentaux de l'égalité des chances en matière d'emploi. La société s'efforce constamment de fournir des biens et des services tout en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter toutes les personnes de manière équitable, avec respect et dignité. Nous nous assurons également que nos clients handicapés bénéficient de biens et de services accessibles, offerts avec la même qualité et la même rapidité que pour les autres.

3 OBJECTIF

3.01 Cette politique vise à fournir des directives au personnel afin de permettre à i3 International Inc. de se conformer aux exigences des Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, comme stipulé dans le Règlement de l'Ontario 429/07 en vertu de la LAPHO.

4 PORTÉE

4.01 Cet Énoncé de politique et de procédure s'applique à tous les employés de l'Ontario.

5 RESPONSABILITÉ

5.01 Il incombe à chaque individu de veiller à ce que les principes énoncés au paragraphe 2.0 soient respectés dans l'ensemble des activités commerciales.

6 DÉFINITIONS

1.0 Politiques d'emploi

1.14	Emploi	Émis :	Le 17 juin 2011
Objet :	ACCESSIBILITÉ	Date d'entrée en vigueur :	Le 17 juin 2011
Émis à :	Tout le personnel	Révisé :	Le 11 décembre 2023
Émis par :	Ressources humaines		

6.01 Les définitions suivantes sont applicables en vertu de la présente politique.

Appareil fonctionnel : désigne une aide technique, un dispositif de communication ou tout autre instrument utilisé pour préserver ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont généralement des appareils que les clients apportent avec eux et qui peuvent les aider à entendre, voir, communiquer, bouger, respirer, se souvenir et/ou lire, comme un fauteuil roulant, une marchette, un réservoir d'oxygène personnel, etc.

Handicap :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causés par une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, le traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, le manque de coordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou l'empêchement auditif, mutité ou trouble de la parole, ou la nécessité d'utiliser un chien-guide ou autre animal, ou un fauteuil roulant ou tout autre appareil ou dispositif correctif;
- Un état de déficience mentale, un trouble du développement, un trouble d'apprentissage, ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus liés à la compréhension ou à l'utilisation de symboles ou du langage parlé;
- Un trouble mental;
- Une blessure ou un handicap pour lequel des prestations ont été demandées ou reçues en vertu d'un régime d'assurance établi conformément à la législation provinciale pertinente.

Chien d'aveugle : désigne un chien de travail hautement qualifié spécialement dressé pour offrir mobilité, sécurité, et accroître l'indépendance des personnes aveugles.

Animal d'assistance/chien d'assistance : un animal est considéré comme un animal d'assistance/chien d'assistance pour une personne handicapée s'il est évident que l'animal est utilisé par la personne en raison de son handicap; ou si la personne fournit une lettre d'un médecin confirmant qu'elle a besoin de l'animal en raison de son handicap.

Personne de soutien : en relation avec une personne handicapée, il s'agit d'une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin d'elle, à répondre à ses besoins médicaux ou à accéder à des biens et services.

7 RÉFÉRENCES ET DÉCLARATIONS CONNEXES DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES

Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07
Le Code des droits de la personne de l'Ontario
1.1 Principes d'emploi

8 PROCÉDURES

Fournir des biens et services aux personnes handicapées
i3 International Inc. s'engage à faire preuve d'excellence dans le service qu'elle offre à tous les clients y compris les personnes handicapées Nous mettrons en œuvre tous les efforts raisonnables pour garantir que nos politiques, pratiques et procédures soient

1.14	Emploi	Émis :	Le 17 juin 2011
Objet :	ACCESSIBILITÉ	Date d'entrée en vigueur :	Le 17 juin 2011
Émis à :	Tout le personnel	Révisé :	Le 11 décembre 2023
Émis par :	Ressources humaines		

conformes aux principes de la *dignité, de l'indépendance, de l'intégration et de l'égalité des chances* en :

- Veillant à ce que toutes les personnes reçoivent la même valeur et la même qualité ;
- Permettant aux personnes handicapées à accomplir les tâches à leur manière et à leur propre rythme, tant que la prestation de biens et des services ne comporte aucun risque pour la sécurité;
- Utilisant des méthodes alternatives, lorsque cela est possible, afin d'assurer que les personnes handicapées aient accès aux mêmes services, dans le même emplacement et de la même manière;
- Prenant en compte les besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services; et
- Communiquant d'une manière qui tient compte du handicap du client.

1.14	Emploi	Émis :	Le 17 juin 2011
Objet :	ACCESSIBILITÉ	Date d'entrée en vigueur :	Le 17 juin 2011
Émis à :	Tout le personnel	Révisé :	Le 11 décembre 2023
Émis par :	Ressources humaines		

Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels si nécessaire lorsqu'elles accèdent aux biens et services fournis par i3 International. Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème de sécurité ou lorsque l'accessibilité pourrait poser un problème, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux biens et services.

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familier avec les divers appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients ayant un handicap lors de l'accès à nos produits ou services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les zones de nos locaux qui sont ouvertes au public. Il incombe à la personne de veiller à assurer les soins et le contrôle de l'animal en permanence. Si un problème de santé et de sécurité se présente par exemple sous la forme d'une allergie grave à l'animal, nous mettrons en œuvre tous les efforts raisonnables, pour répondre aux besoins de toutes les personnes.

Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à avoir cette personne de soutien l'accompagner tout au long de sa visite dans nos locaux.

Avis d'interruption temporaire

En cas de perturbation planifiée ou inattendue des services ou des installations destinés aux clients handicapés, un avis sera publié sur notre site Web. Des affichages sur les portes et les téléphones informeront également rapidement les clients. Cet avis clairement affiché comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services alternatifs, le cas échéant.

Formation du personnel

Le service des ressources humaines sera chargé d'organiser ou de dispenser une formation aux employés, bénévoles et autres individus interagissant avec le public ou agissant en leur nom.

Les personnes de tous les services du siège social de Toronto seront formées. Par la suite, il sera inclus dans le processus d'orientation et d'intégration de toutes les nouvelles recrues de l'entreprise. La formation comprendra :

- Un aperçu de la LAPHO et des exigences de la norme de service à la clientèle
- Plan d'i3 International Inc. lié à la norme de service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types d'handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux

1.14	Emploi	Émis :	Le 17 juin 2011
Objet :	ACCESSIBILITÉ	Date d'entrée en vigueur :	Le 17 juin 2011
Émis à :	Tout le personnel	Révisé :	Le 11 décembre 2023
Émis par :	Ressources humaines		

biens et services d'i3 International

- Un examen des politiques, procédures et pratiques d'i3 International relatives à la fourniture d'un service client accessible aux personnes handicapées.

Le personnel sera également formé lorsque des modifications seront apportées au plan.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur la manière dont i3 International Inc. fournit des biens et services aux personnes handicapées peuvent contacter notre service des ressources humaines à l'adresse suivante :

i3 International Inc. – Human Resources Department
780 Birchmount Road, Unit 16
Scarborough, ON M1K 5H4
416-261-2266
1-866-840-0004

Les rétroactions peuvent être fournies par courrier électronique confidentiel, messagerie vocale, verbalement ou par courriel. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 2 jours ouvrables.

Les plaintes seront traitées conformément aux procédures habituelles de gestion des plaintes de notre organisation.

Modifications de cette ou tout autre politique

Toute politique d'i3 International Inc. qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

8 PIÈCES JOINTES

Aucune.

Date de révision	Description	Révisé par :
Le 11 décembre 2023	Site Web et numéro de contact de la LAPHO mis à jour	Grace Baba
Le 18 décembre 2023	Site Web AODA mis à jour, délai de réponse modifié à 2 jours ouvrables	Olga Skelly