

# Politique d'accessibilité

## 1. La portée

Cette politique s'applique à toutes les opérations de Fragomen (Canada) Co. ("Fragomen" ou "la société").

## 2. L'objectif

Cette politique vise à se conformer aux principes et directives énoncés dans La loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Le contenu est conçu pour répondre aux exigences des normes d'accessibilité intégrées, du Règlement de l'Ontario 191/11 (IASR), ainsi qu'aux objectifs d'accessibilité et d'inclusion de Fragomen dans l'ensemble de ses opérations canadiennes.

Cette politique et les responsabilités décrites dans la section 5 s'appliquent aux opérations canadiennes de Fragomen, dans le but d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité pour ses employés et ses clients. Si des obstacles aux services, biens ou installations de Fragomen sont identifiés mais ne peuvent pas être supprimés, nous cherchons à proposer d'autres moyens d'y accéder.

## 3. Déclaration d'engagement à améliorer l'accessibilité

Fragomen (Canada) Co. (« Fragomen ») s'engage à offrir un environnement sûr, digne et accueillant à tous. Nous nous engageons à fournir des services, des biens, des informations et des installations accessibles et inclusifs, dans la mesure du possible. La Société s'engage à respecter les exigences de la Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les Personnes Handicapées de l'Ontario (LAPHO) et de toutes les lois applicables en matière d'accessibilité et de droits de la personne dans nos opérations partout au Canada. Nous nous efforçons d'incorporer les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances dans toutes nos opérations.

## 4. Définitions

Les termes suivants sont utilisés dans cette Politique et ont les significations suivantes :

**Accessible, Accessibilité:** produits, services, installations ou environnements accessibles, utilisés ou compris par toutes les personnes, y compris les personnes handicapées

**Accessible ou Formats Alternés:** incluent, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées

**Appareils fonctionnels:** tout appareil utilisé pour aider les personnes handicapées, y compris:

- Appareils d'aide à la mobilité, tels qu'une canne, une marchette, un fauteuil roulant, un scooter électronique ou un appareil similaire utilisé pour aider à la mobilité;
- Appareils de communication, tels qu'un appareil auditif, un ordinateur portable, un tableau de communication ou un appareil similaire utilisé pour faciliter la communication; ou
- Dispositifs médicaux, tels qu'un réservoir d'oxygène personnel ou un dispositif similaire utilisé pour répondre aux exigences médicales d'un handicap

**Barrière:** Peut être tout ce qui – y compris tout ce qui est physique, architectural, technologique, comportemental, lié à l'information ou aux communications, ou tout ce qui est le résultat d'un système, d'une politique ou d'une pratique – qui entrave la participation pleine et égale à la société des personnes handicapées ou une limitation fonctionnelle.

**Handicap:** Cette Politique utilise la définition du handicap de la LAPHO et du Code des droits de la personne de l'Ontario,

qui définit un handicap comme:

- a) Tout degré de handicap physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, l'amputation, manque de coordination physique, cécité ou déficience visuelle, surdité ou déficience auditive, mutisme ou difficulté d'élocution, ou dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou d'un fauteuil roulant ou tout autre appareil ou dispositif ;
- b) Un état de déficience mentale ou une déficience développementale;
- c) Un trouble d'apprentissage, ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé;
- d) Un trouble mental; ou
- 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").

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

**Kiosk:** borne électronique interactive, incluant un appareil de point de vente, à usage public qui permet aux utilisateurs d'accéder à un ou plusieurs services ou produits

**Espaces publics:** Tels que définis par la LAPHO, les espaces publics comprennent:

- Sentiers récréatifs/routes d'accès à la plage;
- Des espaces de restauration publics extérieurs comme des aires de repos ou des aires de pique-nique;
- Des espaces de jeux extérieurs, comme les terrains de jeux dans les parcs provinciaux et les communautés locales;
- Voies de circulation extérieures, comme les trottoirs, les rampes, les escaliers, les rampes de bordure, les aires de repos et les signaux piétonniers accessibles;
- Stationnement hors rue accessible;
- Stationnement accessible sur rue; et
- Éléments liés au service tels que les comptoirs de service, les files d'attente fixes et les zones d'attente.

**Animal d'assistance:** Tel que défini par la LAPHO, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si:

a) L'animal peut être facilement identifié comme étant celui utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels tels qu'un gilet d'identification ou un harnais porté par l'animal; ou

b) La personne fournit des documents provenant de l'un des professionnels de la santé réglementés suivants confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à un handicap:

- i. Membre de l'Ordre des audiologistes et orthophonistes de l'Ontario.
- ii. Membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario.
- iii. Membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario.
- iv. Membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario.
- v. Membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario.
- vi. Membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.
- vii. Membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario.
- viii. Membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario.
- ix. Membre de l'Ordre des Psychothérapeutes Autorisés et des Thérapeutes Autorisés en Santé Mentale de l'Ontario. Règl. de l'Ont. 165/16, s. 16.

**Personne de soutien:** En ce qui concerne une personne handicapée, une personne de soutien est toute personne qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin de lui, à répondre à ses besoins médicaux ou à accéder à des biens, des services ou des installations.

Directives pour l'accessibilité des contenus Web: fait référence aux recommandations du World Wide Web Consortium (W3C) intitulées Directives pour l'Accessibilité des Contenus Web (DACW).

## 5. Responsabilités

### Entraînement

Fragomen (Canada) Co. offrira une formation sur l'accessibilité à tous les employés. Cette formation sera dispensée pendant la période d'intégration initiale, lorsque des modifications seront apportées aux politiques ou procédures d'accessibilité de Fragomen et lorsque des modifications seront apportées à la législation sur l'accessibilité affectant les employés régionaux.

La formation sur l'accessibilité couvrira, au minimum:

- Principes, objectifs et normes de service à la clientèle de la législation applicable en matière d'accessibilité;
- Un aperçu du contenu applicable du Code des droits de la personne qui concerne les personnes handicapées;

- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- Que faire si une personne rencontre des difficultés à accéder aux biens, services ou installations de Fragomen et souhaite déposer une plainte ou fournir des commentaires à la Société ; et
- Détails de la politique d'accessibilité de Fragomen et des procédures Fragomen applicables au rôle de l'employé.

La Société veillera également à ce que les personnes impliquées dans l'élaboration et l'approbation des politiques, pratiques et procédures liées à l'accessibilité soient formées sur la législation applicable en matière d'accessibilité et sur le contenu du Code des droits de la personne qui concerne les personnes handicapées.

Le responsable des ressources humaines (RH) conservera des dossiers de formation pour chaque employé de Fragomen.

### **Information et Communication**

Fragomen (Canada) Co. fournira des informations sur la Société et ses services, y compris des informations sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec des supports de communication, sur demande. La Société respectera également les exigences de niveau AA 2.0 des lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (LDACW) reconnues au niveau international avec tout contenu Web qu'elle contrôle ou gère.

Nous communiquerons avec les personnes handicapées dans des formats qui tiennent compte de leurs besoins en matière de handicap et d'accessibilité et, dans la mesure du possible, de la manière qu'elles demandent. Sur demande, Fragomen fournira ou organisera la fourniture de formats accessibles ou alternatifs et de supports de communication pour les personnes handicapées, en temps opportun et sans frais supplémentaires pour l'individu.

Dans le cas où Fragomen détermine que les informations ou les communications ne peuvent pas être fournies dans le format demandé, la Société fournira une explication à la personne faisant la demande. La Société fournira également une version récapitulative des informations ou communications demandées.

### **Dispositifs d'assistance**

Fragomen (Canada) Co. s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services de la Société. Le personnel sera formé sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel. Dans le cas où une personne rencontre un obstacle lorsqu'elle tente d'utiliser son appareil fonctionnel pour accéder aux biens, services ou installations de la Société, le personnel de Fragomen travaillera avec le client pour chercher à lui proposer d'autres moyens de répondre à sa demande d'accès.

### **Animaux d'assistance**

Fragomen (Canada) Co. s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les locaux de l'entreprise ouverts au public et à d'autres tiers. Si un animal

d'assistance est exclu des lieux par la loi (par exemple, dans une zone où la nourriture est préparée dans une cuisine commerciale), Fragomen mettra tout en œuvre pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux services de la Société dans un autre manière, si possible. Les employés de l'entreprise seront formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance.

### **Personnes de soutien**

Fragomen (Canada) Co. s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Le personnel de l'entreprise sera formé sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui ont besoin de l'aide d'une personne de soutien.

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à accéder aux locaux de la Société ouverts au public et aux autres tiers. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à cette personne de soutien lorsqu'elle se trouve sur les lieux. Aucun frais ne sera facturé pour les personnes de soutien pour l'admission dans les locaux de l'entreprise.

### **Avis de perturbation temporaire**

Fragomen (Canada) Co. fournira un avis en cas de perturbation planifiée ou inattendue des services ou installations accessibles habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services alternatifs, si disponible.

La gestion immobilière de l'installation ontarienne dans laquelle Fragomen réside affichera l'avis à l'entrée principale de l'installation. En cas de perturbations prolongées, Fragomen publiera un avis sur son site Web à l'adresse <https://www.fragomen.com/about/offices/ca/toronto/overview>. Fragomen communiquera les détails d'une interruption des installations ou des services de Fragomen aux employés et au public par des moyens adaptés à l'interruption du service.

### **Commentaire sur l'accessibilité**

Les commentaires concernant l'accessibilité aux services et aux biens et la manière dont les employés et bénévoles de Fragomen interagissent avec les autres sont les bienvenus et appréciés. Les commentaires des clients nous aident à identifier et à éliminer les obstacles à l'accessibilité de nos biens, services et installations. Le formulaire de commentaire sur l'accessibilité de Fragomen est disponible sur demande et sur le site Web de la société à l'adresse <https://www.fragomen.com/about/offices/ca/toronto/overview>.

### **Établissement de politiques et de plans d'accessibilité**

Fragomen créera et maintiendra un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant sa stratégie pour identifier, prévenir et éliminer les obstacles et pour répondre à ses exigences en vertu de la législation sur l'accessibilité. La Société publiera sa politique d'accessibilité et son plan d'accessibilité pluriannuel sur son site Web à l'adresse <https://www.fragomen.com/about/offices/ca/toronto/overview> et fournira ces documents dans un autre format sur demande.

La Société examinera et mettra à jour son plan d'accessibilité tous les cinq ans, en consultation avec les membres de son comité de santé et de sécurité et les autres membres du personnel de Fragomen intéressés à fournir des commentaires au cours de la période d'examen.

## **Achat ou acquisition de biens, de services ou d'installations, y compris les kiosques libre-service**

La Société intégrera des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'achat ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, y compris les kiosques libre-service, sauf lorsque cela n'est pas possible ou pratique de le faire. S'il n'est pas possible et pratique d'intégrer des critères d'accessibilité lors de l'achat ou de l'acquisition de biens, la Société fournira une explication sur demande.

## **Embauche (pour les candidats)**

Fragomen s'engage à être inclusif dans nos politiques de recrutement. Nous informerons le public que nous répondrons aux besoins des personnes handicapées tout au long de notre processus de sélection et d'embauche. Au cours du processus de sélection, nous inclurons le paragraphe suivant dans les offres d'emploi imprimées et en ligne:

*Fragomen (Canada) Co. s'engage à constituer une équipe diversifiée grâce à un recrutement et une sélection inclusive. Nous accueillons et encourageons les candidatures de personnes de tous horizons, perspectives et communautés. Si vous avez besoin d'un accommodement pendant le processus de sélection, veuillez-nous en informer dès que possible à canadainfo@fragomen.com [ou contact RH] et nous ferons tout notre possible pour répondre à votre demande d'accommodement.*

Lors de la planification d'un entretien, nous demanderons aux candidats s'ils ont des demandes d'accommodement. Si un candidat à un entretien demande un accommodement, nous discuterons de sa demande avec lui et ferons tout notre possible pour répondre à ses demandes d'accommodement.

## **Informations sur le lieu de travail (pour les employés)**

À la demande d'un employé, la Société fournira des informations sur le lieu de travail dans un format accessible ou alternatif ou offrira des supports de communication au besoin. Les informations sur le lieu de travail comprennent:

- Toute information dont les employés ont besoin pour effectuer leur travail (par exemple, descriptions de poste et manuels) ; et
- Des informations générales accessibles à tous les employés au travail (par exemple, les politiques d'emploi, les bulletins d'information de l'entreprise, les bulletins sur les politiques de l'entreprise et les informations sur la santé et la sécurité).

La Société travaillera avec les employés qui demandent des aménagements pour déterminer la meilleure façon de répondre à leurs besoins et de fournir des informations accessibles sur le lieu de travail en temps opportun. Nous travaillerons avec les employés handicapés pour élaborer des plans d'adaptation individuels. Si nécessaire, ces plans comprendront également des plans d'intervention d'urgence individuels et des informations pour aider en cas d'urgence ou d'évacuation.

La Société prendra en compte tous les besoins en matière d'accessibilité identifiés par les employés lors des processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de redéploiement.

## **Conception d'espaces publics**

Lors de la construction ou de modifications majeures des espaces publics de ses installations, la Société veillera à ce que des conceptions accessibles soient intégrées dans la mesure du possible.

## **Communiquer les politiques d'accessibilité**

La Société informera tous les employés des politiques visant à soutenir les personnes handicapées.

Sa politique d'accessibilité et ses politiques d'emploi seront revues avec les nouveaux employés lors de leur embauche. Si les politiques ou procédures d'accessibilité de Fragomen sont modifiées, tous les employés actuels en seront informés.

La politique d'accessibilité actuelle de Fragomen (Canada) Co. ainsi que les plans et procédures d'accessibilité publique sont publiés à l'adresse <https://www.fragomen.com/about/offices/ca/toronto/overview>.

### **Modifications des politiques existantes de l'entreprise**

Fragomen (Canada) Co. modifiera ou supprimera toute politique existante de l'entreprise qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

## **Contacter Fragomen (Canada) Co.**

Si vous avez des questions ou des commentaires, des demandes d'accommodement ou si vous souhaitez demander une copie des politiques ou des plans d'accessibilité de l'entreprise dans un autre format, contactez-nous à: Fragomen (Canada) Co. [canadainfo@fragomen.com](mailto:canadainfo@fragomen.com)

416-504-3838

55 York St #1500, Toronto, ON M5J 1R7

<b>Date effective:</b>	March 2021
<b>Date de la dernière révision:</b>	March 2017
<b>Date d'examen prévue:</b>	March 2025
<b>Approuvé par:</b>	Partenaire de gestion/ Associé