



POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DE MODIS CANADA

L'**accessibilité** s'entend des efforts et de l'attention de Modis Canada Inc. (« Modis ») pour tendre en tout temps à offrir ses services d'une façon qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes en ce qui concerne les handicaps et le devoir d'accommodement. Nous sommes de plus engagés à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accès à nos services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

Conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à sa réglementation visant l'établissement de normes particulières d'accessibilité, Modis s'engage à développer, à mettre en œuvre et à appliquer ces normes afin d'assurer l'accessibilité à toute personne handicapée en ce qui concerne les biens et services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux.

Modis Canada présente son Plan pluriannuel d'accessibilité 2014-2021. Le plan décrit la façon dont nous continuerons d'éliminer et prévenir les barrières qui entravent l'accessibilité. Le nouveau plan prenant fin en 2021 s'appuie sur ce que nous avons accompli depuis l'introduction de notre premier plan en 2014, lequel traçait la voie vers la reconnaissance de Modis Canada comme employeur accessible.

Service à la clientèle – Procédures opérationnelles

Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon qui tienne compte de leur handicap. Nous formerons notre personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant des handicaps divers.

Services téléphoniques

Nous nous engageons à fournir à nos clients un service téléphonique accessible. Nous formerons notre personnel à communiquer avec les clients par téléphone de façon claire et en langage simple, et à s'exprimer clairement et posément.

Dispositifs d'assistance aux communications

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui font appel à des dispositifs d'assistance aux communications de façon à ce qu'elles obtiennent, utilisent ou bénéficient de nos services. Nous nous assurerons que notre personnel soit formé et

familiarisé aux divers dispositifs d'assistance aux communications que peuvent utiliser les personnes handicapées lorsqu'elles accèdent à nos services.

Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Pour cette raison, les factures seront fournies selon les formats suivants sur demande : (c'est-à-dire, exemplaire papier, impression en gros caractères, par télécopieur ou par courriel). Nous répondrons à toutes les questions que pourraient formuler les clients concernant le contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.

Utilisation d'animaux d'assistance et des services d'une personne de confiance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les aires de nos installations ouvertes au public et à des tierces parties. Nous nous assurerons aussi que tout le personnel ayant affaire au public soit formé adéquatement pour interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de confiance. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à se présenter dans les installations de Modis avec sa personne de confiance. En aucun temps l'accès ne sera refusé à nos installations à une personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance.

Avis d'interruption temporaire de service

Modis fournira aux clients un avis advenant une interruption prévue ou inattendue de l'accès à ses installations ou services habituellement accessibles aux personnes handicapées. Cet avis comprendra l'information relative à la raison de l'interruption, à sa durée estimée, ainsi qu'une description des aires ou services alternatifs le cas échéant. Un tel avis sera placé à la réception de l'entrée principale ou en tout lieu où survient l'interruption (c'est-à-dire cuisine ou salle de toilette) de nos installations.

Formation du personnel

Modis fournira de la formation à tous les membres de son personnel qui interagissent avec le public ou avec toute autre tierce partie en leur nom, ainsi qu'à toutes les personnes parties prenantes au développement et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle. Les personnes titulaires des postes suivants recevront de la formation :

Membres de la haute direction, gestionnaires, personnel des ventes, personnel administratif et personnel du siège social.

Cette formation sera fournie dans le mois au cours duquel le membre du personnel débute son affectation.

La formation comprendra les éléments suivants :

- Les motifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme de service à la clientèle

- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées de divers types
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui font appel à des dispositifs d'assistance à la communication ou qui nécessitent l'utilisation d'un animal de service ou les services d'une personne de confiance
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de Modis
- Politiques, pratiques et procédures concernant la norme de service à la clientèle de Modis

Le personnel visé recevra de la formation sur les politiques, pratiques et procédures qui affectent la façon dont les services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel recevra aussi de la formation de façon régulière au fur et à mesure que des modifications seront apportées aux politiques, pratiques et procédures.

Procédure de rétroaction

L'objectif ultime de Modis consiste à atteindre et à dépasser les attentes des clients quant aux services pour les clients handicapés. Les commentaires sur nos services traitant de la façon dont nous répondons à ces attentes seront accueillis avec beaucoup d'attention.

Les commentaires concernant la façon dont Modis fournit ses biens et services aux personnes handicapées peuvent être acheminés par courriel, verbalement ou par écrit. Tous les commentaires seront acheminés au service des Ressources humaines. Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans les dix jours ouvrables à compter du jour de leur réception.

Disponibilité en formats accessibles des documents et de l'information, ainsi que des communications

Tous les documents requis en vertu des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle sont disponibles sur demande. Au moment de fournir un document ou de l'information relative au contenu d'un document à un client ou une personne handicapée, Modis fournira ledit document ou l'information relative à son contenu selon un format qui prendra en compte le handicap, en temps opportun et sans frais additionnels.

Normes intégrées d'accessibilité

Engagement

Modis s'engage à traiter toutes les personnes de façon qui leur permette de maintenir leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et au principe d'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et nous y parviendrons tout en éliminant et en évitant les barrières qui entravent l'accessibilité, et en nous conformant aux exigences d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Accessibilité de l'information en situation d'urgence

Modis s'engage à rendre publique pour les clients l'information en situation d'urgence de façon accessible sur demande. Nous fournirons aussi aux membres du personnel handicapés de l'information individualisée au besoin.

Formation

Modis fournira à son personnel, aux internes, aux coopérants et étudiants en période d'été ainsi qu'aux travailleurs occasionnels de la formation sur les lois régissant l'accessibilité et sur le *Code des droits de la personne* notamment en ce qui concerne les personnes handicapées. La formation sera donnée de façon la mieux adaptée aux tâches de ces personnes, des bénévoles, du personnel et des autres membres du personnel. Lorsque des modifications seront apportées à la politique relative à l'accessibilité, les membres du personnel recevront une mise à jour de leur formation au besoin. Les nouveaux membres du personnel reçoivent la formation comme partie intégrante de leur orientation. Toute la formation sera documentée et disponible aux fins d'inspection le cas échéant.

Information et communication

Modis s'engage à combler les besoins de communication des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes handicapées dans le but de déterminer leurs besoins en information et en communication. Modis prendra les dispositions qui s'imposeront et fournira l'information sous les formats accessibles tel que demandé.

Formats accessibles et dispositifs d'assistance à la communication

Sur demande, Modis fournira ou prendra les dispositions pour fournir des formats accessibles et des dispositifs d'assistance à la communication pour les personnes handicapées, en temps opportun et en prenant en compte les besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap, à un coût qui ne soit pas supérieur au coût régulier exigé des autres personnes, si frais il y a. Modis consultera la personne qui fait la demande dans le but de déterminer l'adéquation du format accessible ou du dispositif d'assistance à la communication. Modis informera le public de la disponibilité des formats accessibles et des dispositifs d'assistance à la communication.

Sites Internet et contenus accessibles

Modis rendra ses sites Internet et leur contenu conformes aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0*, initialement conformes au Niveau A, et graduellement au Niveau AA, sauf lorsqu'il ne sera pas possible de ce faire.

Pratiques d'embauche

Recrutement

Modis informera les postulants internes et externes qu'au besoin, lorsque nécessaires, des accommodements pour les personnes handicapées seront accordés sur demande afin d'appuyer leur participation à tous les aspects du processus de recrutement. Les candidats sélectionnés seront informés de la politique d'accommodements de Modis pour son personnel.

Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection

Au cours du processus de recrutement, Modis informera les candidats lorsqu'ils auront été individuellement sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, du fait que des accommodements sont disponibles sur demande relativement à la documentation ou au processus applicables. Lorsqu'un candidat sélectionné demandera un accommodement, Modis consultera le candidat et lui fournira ou prendra les dispositions pour lui fournir un accommodement convenable de façon qui tienne compte de ses besoins d'accessibilité en raison de son handicap.

Avis aux candidats sélectionnés

Au moment de lui soumettre une offre d'emploi, Modis informera le candidat sélectionné au sujet de ses politiques d'accommodement à l'égard des membres du personnel handicapés.

Information du personnel relativement aux dispositifs d'assistance à la communication

Modis informera les membres de son personnel relativement à ses politiques applicables au soutien de ses membres du personnel handicapés, y compris, sans pour autant s'y limiter, ses politiques relatives aux accommodements à la tâche qui prennent en compte les besoins particuliers d'un membre de son personnel en raison de son handicap. Modis fournira cette information aux nouveaux membres du personnel lors de la formation dans le cadre de leur orientation. Modis fournira de l'information mise à jour aux membres de son personnel lorsque des modifications aux politiques existantes relativement aux accommodements à la tâche tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap seront apportées.

Formats accessibles et dispositifs d'assistance à la communication pour les membres du personnel

Modis consultera le membre du personnel afin de lui fournir ou de prendre des dispositions pour lui fournir les formats accessibles et les dispositifs d'assistance à la communication pour accéder à l'information nécessaire à l'exécution des tâches qui lui sont dévolues et à l'information qui est généralement accessible aux membres du personnel dans son milieu de travail. Modis consultera le membre du personnel qui en fait la demande afin de déterminer la convenance du format accessible ou du dispositif d'assistance à la communication.

Information sur les situations d'urgence

Modis fournira de l'information personnalisée relative aux situations d'urgence aux membres du personnel handicapés, si la nature de leur handicap l'exige et si l'employeur est informé du besoin d'accommodement en raison du handicap de la personne. Si un membre du personnel qui reçoit de l'information personnalisée relative aux situations d'urgence a besoin d'aide, et si la personne y consent, Modis fournira à une personne désignée par l'employeur l'information relative aux situations d'urgence aux fins de fournir l'aide nécessaire à la personne handicapée en situation d'urgence. Modis fournira ladite information nécessaire en vertu de la présente disposition le plus tôt possible après que l'employeur aura été informé du besoin d'accommodement lié au handicap du membre du personnel. Modis procédera à la révision de l'information personnalisée relative aux situations d'urgence : lorsque le membre du personnel sera muté à un autre lieu de travail au sein de l'entreprise ; lorsque l'ensemble des besoins d'accommodement du membre du personnel ou les dispositions pertinentes seront révisés ; et une fois l'an, lorsque les besoins d'accommodement et les dispositions seront révisés.

Plans documentés d'accommodement individualisé

Modis développera et maintiendra en place un processus de développement de plans d'accommodement individualisé à l'égard des membres du personnel handicapés. L'information relative aux formats accessibles et aux dispositifs d'assistance à la communication fournis sera incluse aux plans d'accommodement individualisé. Les plans d'accommodement incluront l'information individualisée en situation d'urgence dans le milieu de travail et préciseront tout autre accommodement qui devra être fourni.

Processus de retour au travail

Modis a en place un processus documenté de retour au travail pour les membres de son personnel qui se sont absentes en raison d'un handicap et qui necessitent des accommodements pour favoriser leur retour au travail. Les documents relatifs au retour au travail precisent les etapes dont Modis tiendra compte pour faciliter le retour au travail et incluront les plans d'accommodement personnalise prevus au processus. Ce processus de retour au travail en aucun cas ne se substituera ou remplacera quelque autre processus en vertu de quelque autre legislation.

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et avancement de carrière

Modis prendra en compte les besoins d'accessibilite des membres du personnel handicapes, ainsi que les plans d'accommodement personnalise lors de la gestion du rendement, relativement aux possibilites d'avancement de carriere et à des promotions du personnel ou lors de redeploiements du personnel.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Nous nous engageons à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Conséquemment, aucune modification ne sera apportée à la présente politique avant que son impact sur les personnes handicapées n'ait été pris en compte. Toute politique de Modis qui ne respecte pas ou ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Questions au sujet de la présente politique

La présente politique a pour objectif l'atteinte de l'excellence en matière de service aux clients handicapés. Si quelqu'un a une question quelconque au sujet de la présente politique, ou si l'objet de la présente politique n'est pas compris, une explication doit alors être fournie par le service des Ressources humaines de Modis Canada ou lui être adressée.