



Les politiques d'accessibilité et le plan d'accessibilité pluriannuel

Ce plan d'accessibilité 2023-2028 décrit les politiques et les actions qui seront mises en place pour améliorer les opportunités pour les personnes handicapées. Supremex s'efforce de répondre aux besoins de ses employés et de ses clients handicapés et travaille fort pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

La déclaration d'engagement

Supremex s'engage pour que toutes les personnes conserve leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et nous le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Ce plan montre comment nous nous efforcerons pour faire de l'Ontario une province accessible à tous les Ontariens.

Le plan est revu et mis à jour au moins une fois tous les 5 ans.

Nous formons chaque personne, dès que possible, après son embauche et fournissons une formation concernant tout changement apporté aux politiques.

Nous conservons des registres de la formation dispensée, y compris les dates auxquelles la formation a été dispensée et le nombre de personnes à qui elle a été dispensée.

Service à la clientèle

Supremex s'efforce de fournir nos produits et services d'une manière accessible à tous nos clients en Ontario et respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à offrir des chances égales d'accès à nos produits et services et à offrir les mêmes services, au même endroit et de la même manière à tous les clients de l'Ontario.

Les actions et initiatives prises :

- Fournir un service téléphonique entièrement accessible à nos clients souffrant de troubles de l'audition ou de la parole.
- Personnel formé pour communiquer avec les clients au téléphone dans un langage clair et simple et pour parler clairement et lentement.
- Nous nous assurons que les employés qui communique avec les clients peuvent communiquer par courriel ou par d'autres moyens de communication si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.
- Nous acceptons les commentaires concernant la façon dont Supremex fournit des biens et des services aux personnes handicapées, qui peuvent être faits verbalement (en personne ou par téléphone) ou écrit (écrit à la main, livré, sur le site Web ou par courriel). Des formulaires de commentaires sont disponibles sur demande.

Les informations d'urgence accessibles

Supremex s'engage à fournir aux clients des informations d'urgence accessibles au public de manière accessible sur demande.

Lorsque Supremex sait qu'un employé a un handicap et qu'il y a un besoin d'adaptation dans une situation d'urgence, nous fournirons des informations personnalisées sur les interventions d'urgence si nécessaire. Les étapes suivantes pour élaborer et mettre en place un processus d'élaboration de plans individuels d'intervention d'urgence pour les employés handicapés.

- Le plan individualisé d'intervention d'urgence sera rédigé par les Ressources Humaines
- Le plan individualisé d'intervention d'urgence sera examiné par le supérieur direct et toute personne désignée pour prêter assistance à l'individu.
- Le plan d'intervention d'urgence individualisé sera conforme aux besoins de l'employé.
- Chaque situation sera examinée, au cas par cas, pour déterminer les meilleures actions pour une intervention d'urgence efficace et sûre.

Les actions et les initiatives prises :

- Veiller à ce que les politiques d'intervention d'urgence incluent des informations individualisées sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail pour les employés handicapés.
- Former les employés sur les politiques et les mises à jour
- Documenter les plans d'hébergement individuels pour les situations d'urgence

Entraînement

Supremex offrira une formation aux employés sur les lois de l'Ontario en matière d'accessibilité et sur le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées. La formation sera dispensée de la manière la mieux adaptée aux fonctions des employés.

Les actions et les initiatives prises :

Supremex prend les mesures suivantes pour garantir que les employés reçoivent la formation nécessaire pour respecter les lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

- Les séminaires de formation incluent les normes AODA suivantes :
 - a. Le but de la LAPHO
 - b. Les objectifs des normes de service à la clientèle
 - c. Comment interagir et communiquer avec des personnes handicapées
 - d. Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou de l'aide d'une personne de soutien
 - e. Que faire si une personne présentant un type particulier de handicap a des difficultés à accéder aux biens, services ou installations du prestataire
- Tenue d'un dossier pour les sessions de formation

Les informations et les communications

Supremex s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication.

Les actions et les initiatives prises :

Supremex a pris les mesures nécessaires pour rendre tous les nouveaux sites Web et le contenu de ces sites conformes aux WCAG 2.0, niveau A et est actuellement en cours de maintenance. Nous visons à ce qu'ils soient entièrement conformes aux WCAG 2.0, niveau A d'ici le 31 janvier 2024.

Supremex veille à ce que les processus de rétroaction existants soient accessibles aux personnes handicapées sur demande.

- Les commentaires concernant la façon dont Supremex fournit des biens et services aux personnes handicapées peuvent être faits verbalement (en personne ou par téléphone) ou écrit (écrit à la main, livré, sur le site Web ou par courrier électronique). Des formulaires de commentaires sont disponibles sur demande.
- Les clients qui souhaitent fournir des commentaires peuvent le faire au service client, aux ventes ou à la direction.
 - (416) 675-9370
 - 400 Humberline Dr, Toronto (Ontario), M5V 5T3
 - sales.central@supremex.com
 - www.supremex.com

Tous les commentaires seront adressés à un responsable des ventes ou à un coordonnateur des ventes de la région centrale. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 10 jours ouvrables.

Supremex prendra les mesures nécessaires pour s'assurer que toutes les informations accessibles au public soient rendues accessibles sur demande.

- Tous les documents Supremex liés à la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle sont disponibles sur demande et dans un format qui tient compte de l' handicap du client.

L'emploi

Supremex s'engage à adopter des pratiques d'emploi justes et accessibles.

Actions et initiatives prises :

Nous prenons les mesures nécessaires pour informer le public et le personnel, sur demande, que Supremex accueillera les personnes handicapées pendant les processus de recrutement et d'évaluation et lors de l'embauche des personnes.

- Les équipes d'acquisition de talents de Supremex veillent à ce que les offres d'emploi et les annonces confirment la disponibilité de plans d'adaptation dans le processus de recrutement pour les personnes handicapées sur demande.

Supremex prend les mesures suivantes pour élaborer et mettre en place un processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels et de politiques de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap.

- Le plan de retour au travail sera rédigé par les Ressources Humaines
- Le plan de retour au travail sera examiné par le supérieur direct
- Le plan de retour au travail sera conforme à toutes les restrictions qu'un employé pourrait y avoir pour assurer un retour au travail en toute sécurité.
- Chaque cas sera examiné afin de déterminer les meilleures actions pour un retour en toute sécurité.

Nous prenons les mesures suivantes pour garantir que les besoins d'accessibilité des employés handicapés soient pris en compte si Supremex utilise des processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de redéploiement.

- Une analyse minutieuse des transferts d'emploi et des promotions sera effectuée pour comprendre les paramètres du poste et les aménagements qui peuvent être faits pour aider les employés handicapés à assumer les responsabilités du poste.

Supremex prend les mesures suivantes pour prévenir et éliminer les autres obstacles à l'accessibilité identifiés.

- Éliminer tous les obstacles inutiles qui ne sont pas jugés pertinents ou peuvent être évités dans la tâche ou rechercher des méthodes alternatives pour obtenir les résultats requis et faire les tâches à accomplir.

La conception d'espaces publics

Supremex respectera les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lors de la construction ou de modifications majeures des espaces publics. Les espaces publics comprennent :

- Sentiers extérieurs, comme les trottoirs, les rampes, les escaliers, les rampes de bordure et les aires de repos

Les actions et initiatives prises :

Supremex s'assure que des procédures sont en place pour éviter les interruptions de service dans les parties accessibles de ses espaces publics.

- En cas d'interruption de service, nous informerons le public de l'interruption de service et des alternatives disponibles.

Pour plus d'informations

Les formats accessibles de ce document sont disponibles gratuitement sur demande.

Pour plus d'informations sur ce plan d'accessibilité ou pour demander des formats accessibles de ce document, veuillez contacter :

- Gestionnaire des ressources humaines, région du Centre
- (416) 675-9370
- hr.central@supremex.com

Notre plan d'accessibilité est publié publiquement sur : www.supremex.com

Les formats standards et accessibles de ce document sont gratuits sur demande