

	<p align="center">Secteur : Tous</p> 
<p align="center">Objet : Politique sur l'accessibilité au service à la clientèle et à l'emploi</p>	<p align="center">Service : Capital humain et culture d'entreprise</p>
<p align="center">Approuvé par : Président-directeur général Capital humain et culture d'entreprise Services juridiques</p>	<p align="center">Révision :Janvier 2024</p>

Politique/procédure :

La présente politique établit la politique d'accessibilité, décrit les exigences de la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005](#) (« LAPHO ») et [du Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées \(RNAI\)](#) (« Normes intégrées »).

Personnes concernées par cette politique :

Cette politique s'applique à toute personne qui travaille auprès du public ou auprès de tout autre tiers au nom du Groupe Compass Canada Ltd. ou de ses sociétés affiliées ou filiales canadiennes (« Compass »), que la personne le fasse en tant qu'associé, agent, bénévole ou autre, et à tous les superviseurs, gestionnaires et associés dans leurs interactions les uns avec les autres.

Normes d'accessibilité intégrées :

Le [Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées](#) a été adopté le 1^{er} juillet 2011 et prévoit un délai de mise en conformité allant de janvier 2012 à janvier 2021. Il combine trois normes : [Emploi](#), [Information et communications](#), [Transport](#), [Conception des espaces publics](#), [Service à la clientèle](#) et décrit les exigences « [générales](#) ».

Responsabilités de la direction :

Il revient aux gestionnaires et aux superviseurs de s'assurer que tous les associés se conduisent de façon appropriée et respectent toutes les politiques, procédures et pratiques de l'entreprise. De plus, il incombe aux gestionnaires et aux superviseurs de maintenir un climat de travail professionnel et d'assurer que celui-ci soit propice à favoriser un comportement et une conduite appropriée de la part des associés.

Responsabilités des associés :

Il est de la responsabilité des associés de se conduire de façon appropriée en tout temps et de respecter toutes les politiques, procédures et pratiques de l'entreprise.

Responsabilités de l'administration :

Tous les niveaux de gestion sont responsables de l'administration, de l'application et de la gestion efficaces de la présente politique.

Déclaration de Compass :

Compass est déterminé à permettre, à maintenir et à améliorer en temps opportun, l'accessibilité à l'emploi et l'accès aux biens et aux services à toutes les personnes handicapées.

Compass fournira tout effort raisonnable pour s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures respectent les principes suivants :

- les biens et les services seront fournis d'une manière respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
- les personnes handicapées auront les mêmes possibilités que quiconque d'avoir accès aux biens et services, d'en faire usage et d'en tirer avantage dans le cadre de l'emploi.

Définitions :

Coordonnateur à l'accessibilité (spécialiste de la diversité et de l'inclusion) – La personne nommée par Compass pour assurer la conformité avec la LAPHO.

Accessoire fonctionnel – Tout appareil auxiliaire comme des aides à la communication, des aides à la cognition, des aides à la mobilité personnelle et des appareils de soutien (c.-à-d. cannes, béquilles, fauteuils roulants ou appareils auditifs).

Invalidité – La définition du terme invalidité en vertu de la LAPHO est identique à celle formulée dans le Code des droits de la personne de l'Ontario. En vertu de la loi, invalidité signifie :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, notamment, et sans limiter ce qui précède, le diabète sucré, l'épilepsie, les lésions cérébrales, tout degré de paralysie, l'amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou encore la nécessité de recourir à un chien-guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental; ou
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Règlement - Normes d'accessibilité intégrées (« RNAI ») – Les « RNAI » combine trois normes : [normes en matière d'information et de communications](#), [normes en matière d'emploi](#) et [normes en matière de transport, conception d'espaces publics](#), et [service aux consommateurs](#), en plus des exigences d'ordre « général ».

Animaux d'assistance – un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si,

- a) l'animal peut être facilement identifié comme un animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels tels que le gilet ou le harnais porté par l'animal; ou
- b) la personne fournit la documentation de l'un des professionnels de la santé réglementés suivants confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à l'invalidité :
 - i. membre de l'Ordre des audiologistes et des 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 agréés et des thérapeutes en santé mentale agréés de l'Ontario.

Personnes de soutien – en ce qui concerne une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider pour les communications, la mobilité, les soins personnels ou les besoins médicaux ou l'accès à des biens, des services ou des installations.

Format accessible – fournir des renseignements en tenant compte des méthodes de communication privilégiées et les plus efficaces permettant à une personne handicapée de communiquer, y compris l'usage des gros caractères et du braille. Les Formats accessibles peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les gros caractères, les enregistrements audio et les formats électroniques, le braille, et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Aides à la communication – autres aides permettant de faciliter les communications, y compris le sous-titrage, les appareils fonctionnels pour personne malentendante et le langage gestuel américain. Les Aides à la communication incluent, sans toutefois s'y limiter, des sous-titres, des supports de communication améliorée et alternative, le langage simple, la langue des signes, et d'autres supports qui facilitent les communications efficaces.

Rétroactions des consommateurs :

Les commentaires que nos consommateurs donnent à Compass lui donne l'occasion d'apprendre et de s'améliorer. Compass reconnaît que ses consommateurs ont le droit de porter plainte, de faire des compliments ou de proposer des idées dans le but d'améliorer le service.

Afin de s'assurer que les biens et services sont offerts de manière efficace et en temps opportun aux personnes handicapées, les consommateurs sont invités à transmettre leurs commentaires selon le format privilégié, y compris :

en personne, par téléphone, par courriel ou par écrit à l'adresse ci-dessous :

Coordonnateur à l'accessibilité/Spécialiste de la diversité et de l'inclusion

Courriel : diversity@compass-canada.com

1 Prologis Drive, Suite 400

Mississauga (Ontario) L5W 0G2

Téléphone : 905 568-4636 ou 1 800 465-2203, poste 582

Le coordonnateur à l'accessibilité fournira une réponse par écrit, en personne, par courriel ou par téléphone selon le format demandé. Il accusera réception du message et précisera toute mesure qui sera prise en réponse au commentaire.

Règlement de l'Ontario 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées :

Généralités

Plan d'accessibilité pluriannuel

Le plan d'accessibilité pluriannuel de Compass sera affiché sur Navigator et disponible sur le [site Web externe](#) de Compass. Il précise les mesures prises par Compass et que prendra l'entreprise pour éliminer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées de manière à se conformer aux exigences du règlement. Le plan d'accessibilité pluriannuel doit être mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.

Renseignements d'urgence accessibles

Compass s'engage à rendre publics, sur demande, les renseignements d'urgence de manière à ce qu'ils soient accessibles aux consommateurs et aux clients. Nous fournirons également aux associés en situation de handicap des renseignements individualisés d'intervention en cas d'urgence, le cas échéant.

Formation

Compass doit fournir une formation sur les exigences des Normes intégrées, y compris la norme sur les services à la clientèle accessibles décrite plus en détail ci-dessous, et sur le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées. La formation sera offerte aux associés, aux bénévoles et aux autres agents, si nécessaire.

Les méthodes de formation tiendront compte du rôle de l'associé et peuvent inclure un document ou une présentation « CHAT » donnée par les gestionnaires aux associés. Les nouveaux associés embauchés après la tenue de la formation recevront une formation en ligne, accessible en tout temps, lors de l'embauche. Les exigences concernant les normes de service à la clientèle seront également incluses dans la formation donnée aux nouveaux employés.

Compass doit tenir des registres de toutes les formations offertes.

Kiosques

Compass fera en sorte que les associés tiennent compte des besoins des personnes handicapées lorsqu'ils se procurent ou acquièrent des kiosques libre-service, comme des distributeurs automatiques. Des directives spécifiques seront ajoutées au processus d'approvisionnement.

Norme en matière d'informations et de communications :

Compass s'engage à répondre aux besoins en matière de communication des personnes handicapées. Compass devra fournir :

- a. toutes les informations et communications organisationnelles mises à la disposition des clients de Compass et du public, y compris la présente politique;
- b. toute procédure d'urgence, tout plan ou toute information de sécurité publique accessible au public à ses consommateurs et au public; et
- c. l'accès à tout processus de réception et de réponse aux commentaires, dans un format accessible ou par l'intermédiaire d'un soutien à la communication accessible.

Concernant ce qui est susmentionné, Compass consultera des personnes handicapées afin de déterminer leurs besoins en matière d'informations et de communications. Cela sera effectué en temps opportun et à un coût qui ne dépasse pas le coût normal imputé à d'autres personnes, s'il y a lieu.

Compass offrira une variété de formats accessibles (autres que les imprimés normaux) et de supports de communication (méthodes afin d'aider aux communications) comme indiqué dans la norme de service aux consommateurs et défini plus en détail dans la présente Norme.

Les formats accessibles peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les gros caractères, les enregistrements audio et les formats électroniques, le braille, et d'autres formats utilisés par les personnes handicapées. Les aides à la communication incluent, sans toutefois s'y limiter, des sous-titres; des supports de communication améliorée et alternative comme l'utilisation de tableaux de lettres, de mots ou d'illustrations; le langage gestuel; et d'autres supports qui facilitent les communications efficaces.

Compass doit s'assurer que tous les sites Web et le contenu sont conformes à [WCAG 2.0, niveau AA](#) (autres que les critères de réussite 1.2.4 et 1.2.5).

Norme d'emploi :

Compass dispose de processus et de procédures pour s'assurer que des mesures d'accommodement pour les personnes handicapées sont en place sur le lieu de travail.

Conformément aux Normes intégrées, aux pratiques actuelles et aux autres lois pertinentes, incluant le Code des droits de la personne, Compass fera ce qui suit :

1. aviser les associés et le public de la disponibilité de mesures d'accommodement pour les demandeurs handicapés dans le cadre de ses processus de recrutement;
2. aviser les demandeurs d'emploi, lorsqu'ils sont choisis individuellement pour participer à une évaluation ou un processus de sélection, que des mesures d'accommodement sont offertes sur demande en ce qui a trait au matériel ou aux processus qui seront utilisés;
3. consulter le demandeur et lui fournir, ou prendre les dispositions requises pour lui fournir, des mesures d'accommodement convenables qui tiennent compte des besoins relatifs à l'accessibilité du demandeur en raison de son handicap;
4. aviser le demandeur retenu des politiques relatives aux mesures d'accommodement pour les associés handicapés;
5. informer ses associés des [politiques](#) utilisées pour soutenir les personnes handicapées incluant, sans toutefois s'y limiter, les politiques relatives à la mise à disposition de mesures d'accommodement sur le lieu de travail qui tiennent compte des besoins relatifs à l'accessibilité de l'associé en raison du handicap;
6. fournir les renseignements requis dans le cadre de cette section aux nouveaux associés après qu'ils soient entrés en fonction;
7. fournir les renseignements mis à jour aux associés chaque fois qu'un changement est apporté aux politiques existantes quant à la mise à disposition de mesures d'accommodement du lieu de travail qui tiennent compte des besoins relatifs à l'accessibilité de l'associé en raison du handicap.

Formats accessibles et supports de communication pour les associés

Lorsqu'un associé handicapé en fait la demande, Compass consultera l'associé afin de lui fournir, ou de prendre les dispositions requises pour lui fournir, les formats accessibles et les supports de communication permettant de communiquer :

1. les renseignements nécessaires à l'exercice des fonctions de l'associé; et
2. les renseignements généralement disponibles pour les associés sur le lieu de travail.

Pour connaître la liste partielle des formats accessibles et supports de communications possibles, consultez la section « Norme en matière d'informations et de communication » de la présente Politique.

Plans documentés d'adaptation individuels

Compass préparera des plans d'adaptation individuels pour les associés handicapés, conformément aux dispositions suivantes :

1. la façon dont un associé qui présente une demande d'accommodement peut participer au développement du plan d'accommodement individuel;
2. les moyens par lesquels l'associé est évalué individuellement;
3. la façon dont Compass peut demander qu'une évaluation soit effectuée par un expert médical externe ou autre afin de déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être prises et, le cas échéant, de quelle façon ces mesures peuvent être prises;
4. la façon dont l'associé peut demander la participation d'un représentant de son organisme de négociation, dans les cas où l'associé est représenté par un agent de négociation, ou d'un autre représentant du lieu de travail; dans les cas où l'associé n'est pas représenté par un organisme de négociation, dans le cadre du développement du plan d'adaptation;
5. les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'associé;
6. la fréquence à laquelle le plan d'adaptation individuel sera révisé et mis à jour et la façon dont il devra l'être;
7. la méthode que nous employons pour fournir les raisons expliquant le refus de tout plan d'accommodement individuel;
8. les moyens employés pour fournir le plan d'adaptation individuel dans un format qui tient compte des besoins relatifs de l'associé liés à l'accessibilité en raison de son handicap.

Les plans d'adaptation individuels incluront toute information concernant les formats accessibles et les supports de communication. Ils incluront également les renseignements individualisés relatifs à une intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail et ils détermineront toute autre mesure d'adaptation devant être fournie. Pour plus de renseignements sur l'accommodement en lieu de travail, examinez la [Politique du devoir d'accommodement et le formulaire de demande d'accommodement et d'intervention de l'employeur](#).

Processus de retour au travail

Compass mettra en place et aura documenté un processus de retour au travail pour ses associés qui :

- a) Ont été absents du travail en raison d'un handicap.
- b) Ont besoin que des mesures d'accommodement liées à un handicap soient prises afin de retourner au travail.

Le processus documenté de retour au travail indiquera les mesures pour permettre le retour au travail, incluant les plans documentés d'accommodement individuels, comme décrit.

Gestion du rendement

Compass tient compte des besoins en matière d'accommodement de ses employés, y compris tout plan d'accommodement individuel des employés, lors de : (a) l'utilisation de la gestion du rendement; (b) l'offre des possibilités de développement de carrière et d'avancement; et (c) redéploiement d'employés. L'information sur les besoins relatifs aux mesures d'accommodement sera incluse dans les plans d'accommodement individuels.

Conception des espaces publics :

Compass doit satisfaire aux exigences des Normes intégrées lors de la construction ou de la modification majeure des espaces publics. Les espaces publics comprennent :

- les aires de restauration publiques extérieures comme les aires de repos ou les aires de pique-nique; et
- les éléments liés au service comme les comptoirs de service, les files d'attente fixes et les zones d'attente.

Compass doit mettre en place des procédures pour prévenir les interruptions de service dans nos parties accessibles de nos espaces publics et doit travailler avec ses clients pour s'assurer que les éléments accessibles des espaces publics sont maintenus.

Normes d'accessibilité pour les services aux consommateurs :

Compass s'engage à fournir l'accès aux biens et services à ses consommateurs d'une manière conforme aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances, et qui est conforme à la LAPHO. À cette fin, Compass reconnaît l'importance de :

- fournir un accès intégré aux biens et services aux personnes handicapées;
- communiquer ouvertement et répondre aux besoins des clients handicapés afin de leur fournir un excellent service à la clientèle; et
- se conformer à la norme de service à la clientèle obligatoire traitée en vertu de la LAPHO.

L'utilisation d'accessoires fonctionnels

Une personne handicapée est autorisée à entrer dans les lieux avec un accessoire fonctionnel et d'utiliser celui-ci, à moins qu'il ne soit exclu en vertu de la loi.

Lorsque la loi l'exclut, la raison doit être fournie et d'autres dispositions doivent être envisagées afin d'offrir le service.

Communications

Au cours des communications avec des personnes handicapées, tous les associés sont tenus de communiquer de manière à prendre en compte l'invalidité de la personne (voir la section « Norme en matière d'informations et de communications » de la présente Politique).

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Ce qui suit s'applique dans les lieux détenus ou exploités par Compass :

- Les associés de Compass doivent fournir tous les efforts raisonnables afin de permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs accessoires fonctionnels pour avoir accès aux biens et aux services.
- Les associés de Compass doivent permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées par un chien-guide ou par un animal d'assistance, sauf si la loi l'exclut.
- Lorsque la loi exclut la présence d'un animal sur les lieux, la raison justifiant cette exclusion de l'animal doit être expliquée aux personnes handicapées et d'autres arrangements raisonnables permettant d'offrir les biens et les services doivent être envisagés avec l'aide de la personne handicapée.
- Lorsqu'un animal d'assistance est indiscipliné ou perturbateur (il saute sur les gens, il mord les personnes ou il adopte un comportement agressif) un associé pourra demander à la personne handicapée de sortir l'animal des lieux ou refuser de donner accès aux biens et aux services à cette personne. Dans cette

éventualité, d'autres arrangements raisonnables permettant d'offrir les biens et les services doivent être envisagés avec l'aide de la personne handicapée.

- Les personnes handicapées peuvent être accompagnées de personnes de soutien, tandis qu'elles accèdent aux biens et aux services.
- Dans l'éventualité où des droits d'entrée sont perçus dans le cadre d'activités, un avis relatif aux droits à être perçus, le cas échéant, pour la présence d'une personne de soutien doit être affiché à un endroit bien en vue.

Interruption de service – Avis

- Il est possible que de temps à autre se produisent des interruptions de service (p. ex., durant la réparation d'une entrée, des rénovations limitant l'accès à une zone particulière ou une panne temporaire des systèmes informatiques).
- Dans l'éventualité où une interruption du service est planifiée et attendue, un avis d'interruption sera diffusé afin de donner la raison de l'interruption, fournir des renseignements relatifs à la durée prévue et décrire les autres choix offerts pour avoir accès au service.
- Dans l'éventualité d'une interruption inattendue du service, un avis peut être diffusé de plusieurs façons et cette mesure sera prise dès que possible. Un avis peut être diffusé sur le site Web, par téléphone, par courriel ou par écrit.
- Dans l'éventualité où une interruption du service surviendrait, des moyens d'offrir des services de remplacement seront envisagés et les services concernés par l'interruption seront informés de ces moyens de remplacement.
- [Exemple d'avis et de document d'avis vierge disponible sur le Navigator](#)

Exigences en matière de formation sur l'accessibilité au service à la clientèle

- Tous les employés ou toute personne prenant part à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de Compass ou travaillant auprès du public au nom de Compass, y compris les tiers (p. ex. les associés, les agents, les bénévoles et les membres de la direction) doivent suivre une formation en lien avec la présente politique en vertu du règlement de l'Ontario [191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées](#)
- Nouveaux associés, agents, bénévoles, gestionnaires, etc. (« **Les représentants de Compass** ») recevront une formation sur l'accessibilité au service à la clientèle; dans le cadre de cette formation, les représentants de Compass :
 - obtiendront un aperçu de la LAPHO et de la norme sur le service à la clientèle en vertu du Règlement;
 - seront formés sur la façon d'interagir, de communiquer et d'aider les personnes handicapées, et en particulier les personnes avec des appareils fonctionnels, et celles qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 - prendront connaissance des politiques et procédures créées par Compass conformément à la Norme sur le service à la clientèle; et
 - seront formés sur la façon d'aider une personne handicapée qui a de la difficulté à accéder aux biens ou services de Compass.

- Les dossiers de formation et les dates où celle-ci doit avoir été achevée seront conservés, de même que le nombre des personnes qui auront reçu la formation.
- Une formation sera également offerte sur une base continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

Matériel/documentation à fournir sur demande

Compass fournira une copie des politiques, y compris la présente Politique, les pratiques et les procédures requises en vertu du [Règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario](#), à toute personne dans d'autres formats, au besoin. Une copie de la présente Politique doit être affichée sur le site Web de Compass [Remarque : inclure le lien une fois affiché].

Production de rapports de conformité et vérifications

La LAPHO prévoit l'application des règlements au moyen d'inspections, d'ordres de conformité et de pénalités administratives.

Comment le gouvernement verra-t-il à l'application de la LAPHO et de ses normes?

La production obligatoire de rapports d'accessibilité sera l'outil principal pour vérifier l'application de la LAPHO.

Qu'est-ce qu'une infraction en vertu de la LAPHO?

Est notamment coupable d'une infraction quiconque :

- fournit des renseignements faux ou trompeurs dans un rapport sur l'accessibilité ou fournit autrement à un directeur des renseignements faux ou trompeurs;
- ne se conforme pas à un ordre donné par un directeur ou à une ordonnance rendue par le Tribunal en vertu de la LAPHO;
- fait entrave à l'inspecteur qui effectue une inspection sous mandat délivré ou intimide, contraint ou
- pénalise une personne ou fait preuve de discrimination envers elle au motif que celle-ci demande l'exécution de la LAPHO ou d'un ordre donné par un directeur.

Quelle est la pénalité maximale en cas de non-conformité?

Certaines actions ou inactions (comme le fait de ne pas se conformer à un ordre donné par un directeur) constituent une infraction aux termes de la LAPHO.

Quiconque est coupable d'une infraction est passible d'une amende d'au plus 50 000 \$ pour chaque journée ou partie de journée pendant laquelle l'infraction se commet ou se poursuit.

Une personne morale est passible d'une amende maximale de 100 000 \$ pour chaque journée ou partie de journée pendant laquelle l'infraction se commet ou se poursuit.

Pour plus de renseignements :

Pour consulter la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, aller au <https://www.ontario.ca/fr/page/ministere-des-services-lenfance-et-des-services-sociaux-et-communautaires>

