
NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Objet

Agway Metals Inc. (Agway) s'engage à éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et à respecter les exigences des Normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle, Règlement 429/07, en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, normes qui s'appliquent à la prestation de biens ou de services au public ou à des tiers et non aux biens eux-mêmes.

Tous les biens et services fournis par Agway respecteront les principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances.

Conformément aux Normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle, Règlement 429/07, cette politique aborde les éléments suivants :

- Fourniture de produits et services aux personnes handicapées
- Utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels
- Utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens aidants
- Utilisation de personnes de soutien
- Avis d'interruptions de service
- Rétroaction des clients
- Formation
- Avis de disponibilité et forme des documents requis

Agway comprend que les obligations en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et les normes d'accessibilité ne remplacent ou ne limitent pas ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ni les obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Portée

Cette politique s'applique à toutes les personnes qui travaillent pour l'entreprise, notamment les employés à temps plein et partiel, les bénévoles, les agents et/ou contractuels qui traitent avec le public ou d'autres tiers au nom d'Agway, y compris lorsque la prestation des biens et services a lieu à l'extérieur des locaux d'Agway, comme lors d'une livraison.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Documents supplémentaires

Objet :	Nom des documents :
Plan pluriannuel d'accessibilité	Plan d'accessibilité
Avis de disponibilité de documents	Documents disponibles
Formulaire de rétroaction des clients	Rétroaction des clients
Modèle d'avis d'interruption de service	Avis d'interruption de service
Formulaire de demande d'aménagement individuel	Formulaire de plan d'aménagement
Formulaire de réponse d'urgence personnalisée	Plan de réponse d'urgence personnalisée
Formulaire de consentement	Formulaire de consentement

Définitions

Appareil ou accessoire fonctionnel – aides techniques, appareils de communication ou autres dispositifs utilisés pour conserver ou améliorer les aptitudes fonctionnelles d'une personne handicapée. Ces appareils et accessoires sont habituellement des dispositifs que les clients apportent et qui les aident à entendre, à voir, à communiquer, à bouger, à respirer, à se souvenir ou à lire. Ils comprennent notamment les fauteuils roulants, les ambulateurs et les bouteilles d'oxygène.

Handicap – terme défini par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne de l'Ontario comme suit :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une 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 la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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;
- un trouble mental; or
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Chien-guide – chien d'assistance soumis à un dressage de pointe à l'une des installations énumérées dans le Règlement de l'Ontario 58 adopté en vertu de la Loi sur les droits des aveugles, en vue d'assurer la mobilité, la sécurité et l'indépendance accrue des personnes aveugles.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Animal d'assistance – conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap;
- la personne fournit une lettre de la part d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien d'assistance – conformément au Règlement de l'Ontario 562 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, un chien autre qu'un chien-guide pour aveugle est un chien d'assistance si :

- il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour une personne qui a un handicap d'ordre médical;
- la personne qui a besoin d'un chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne de soutien – conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, relativement à une personne handicapée, une personne de soutien est une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

PRESTATIONS DE BIENS ET DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Agway déploiera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances en :

- s'assurant que tous les clients reçoivent la même valeur et la même qualité;
- permettant aux personnes handicapées de faire les choses de leur propre façon, à leur propre rythme lorsqu'elles accèdent à des biens et des services dans la mesure où il n'y a pas de risque pour leur sécurité;
- ayant recours à des méthodes de rechange, si possible, pour s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et d'une manière semblable (p. ex., espaces de stationnement accessibles, portes automatiques, toilettes accessibles, distributeurs automatiques d'essuie-tout dans les toilettes, comptoirs et bureaux de service de hauteur accessible);
- tenant compte des besoins individuels lors de la prestation de biens et de services;
- en communiquant d'une manière qui tient compte du handicap du client ou de la cliente.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Communication

Agway communique avec les personnes handicapées par des moyens qui tiennent compte de leur handicap. Ceci peut comprendre des communications écrites ou verbales.

Agway fournira tous les documents et renseignements au sujet de son entreprise et de ses services dans une forme accessible ou, sur demande, avec un support de communication. Nous consulterons la personne qui en fait la demande afin de déterminer la pertinence de la forme du support de communication. Nous fournirons la forme accessible en temps opportun et à un coût qui ne dépasse par le prix courant facturé aux autres personnes.

Si Agway détermine que les renseignements ou les communications sont inconvertibles, Agway fournira une explication au demandeur ou à la demandeuse la raison pour laquelle il n'est pas possible de convertir les renseignements ou la communication ainsi qu'un sommaire des renseignements ou des communications inconvertibles.

Agway avisera les clients de la disponibilité des formes et des supports de communication accessibles en publiant un énoncé sur son site Web et en ayant les documents à l'entrée des clients de chaque emplacement :

- Brampton : réception
- Exeter : réception
- Oakville : entrée de l'aire d'expédition

Lors de la maintenance du site Web de la compagnie, Agway s'assure de la conformité de son contenu aux Règles WCAG 2.0 telles qu'elles sont décrites dans la Norme d'accessibilité relative à l'information et aux communications.

Utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels lorsqu'elles accèdent à des biens ou des services fournis par Agway.

Lorsque l'appareil ou l'accessoire fonctionnel pose un risque pour la sécurité ou lorsque l'accessibilité peut poser un problème, Agway aura recours à d'autres mesures raisonnables pour assurer l'accès aux biens et services.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens aidants

Les clients handicapés accompagnés par un chien-guide, un animal de service ou un chien aidant auront accès aux locaux d'Agway à l'exception des usines lorsque du travail y est en cours, parce que des chaussures de sécurité, une protection auditive et une protection oculaire homologuées par la CSA y sont requises en tout temps. Si la présence d'un animal d'assistance n'est pas autorisée dans une aire critique pour la sécurité de notre aménagement, nous discuterons immédiatement des options de rechange pour la prestation des biens à la personne.

Contrôle et soin de l'animal

Les clients accompagnés par un chien-guide, un chien aidant et/ou un animal d'assistance sont tenus d'assurer en tout temps le contrôle et le soin de l'animal.

Allergies

Si un problème de santé et de sécurité se présente (p. ex, une allergie grave à l'animal), Agway déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes.

Personnes de soutien

Si des clients handicapés sont accompagnés par une personne de soutien, Agway veillera à autoriser l'accès à ses locaux aux deux personnes ensemble et à ce que les clients aient continuellement accès à leur personne de soutien.

Dans les cas où on pourrait discuter de renseignements confidentiels, le consentement de la part du client ou de la cliente sera obtenu préalablement à la discussion.

Avis d'interruptions de service

Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons indépendantes ou non du contrôle ou de la connaissance d'Agway. En cas d'interruptions temporaires d'accès aux aménagements ou à des biens et services sur lesquels un client handicapé pourrait dépendre, des efforts raisonnables seront déployés pour fournir un préavis. Dans certaines circonstances, comme en cas d'interruptions non prévues, un préavis pourra ne pas être possible.

Au cas où un avis doit être publié ou affiché, les renseignements suivants seront fournis :

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

- Les biens ou services qui seront interrompus ou non disponibles
- La raison de l'interruption
- La période prévue
- Une description des services ou options de rechange

Options de notification

Lors d'interruptions, Agway en donnera avis en :

- affichant des avis dans des endroits visibles, notamment au lieu de l'interruption, à l'entrée principale, et au point d'accès accessible le plus proche de l'interruption du service;
- avisant verbalement les clients;
- ayant recours à toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir leurs commentaires peuvent le faire en remplissant le Formulaire de rétroaction des clients disponible à la réception de tous nos emplacements. Agway veille à ce que son processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées. Les formulaires de rétroaction ainsi que des méthodes de rechange pour fournir une rétroaction, comme verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (commentaires rédigés à la main, livrés, sur le site Web ou par courriel) seront offertes sur demande. Les clients peuvent aussi s'adresser directement aux Ressources humaines. Les clients qui fournissent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception de leurs commentaires et ils seront aussi informés de toutes les mesures apportées à la suite des problèmes ou des plaintes qu'ils auront soumis.

Recrutement et emploi

Agway avise les personnes qui postulent un emploi que des adaptations peuvent être faites au cours du recrutement et de l'embauche. Nous avisons les candidats lorsqu'ils sont personnellement choisis à prendre part au processus de sélection que des adaptations sont possibles sur demande. Nous consultons les candidats et leur assurons une adaptation convenable ou prenons des dispositions à cette fin.

De plus, Agway informe les candidats retenus des politiques visant les adaptations pour les personnes handicapées lors de l'offre de l'emploi. Nous avisons le personnel de la disponibilité de supports pour les personnes handicapées dès qu'il est possible de les mettre en place après le début de leur emploi. Nous tenons les employés au courant de tout changement aux politiques existantes sur la fourniture d'adaptations à l'emploi qui tiennent compte des besoins d'un employé ou d'une employée en matière d'accessibilité en raison d'un handicap.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Agway consultera les employés lors de la prise de dispositions en vue d'assurer une adaptation convenable d'une manière tenant compte des besoins en matière d'accessibilité en raison d'un handicap. Nous consulterons la personne qui fait une demande afin de déterminer la convenance d'un format accessible ou de supports de communication spécifiquement pour l'information requise pour l'exécution du travail de l'employé ou de l'employée, et l'information généralement disponible aux employés sur les lieux de travail.

Au besoin, Agway fournira également l'information d'urgence personnalisée pour aider un employé ou une employée aux prises avec un handicap durant une situation d'urgence. Les détails du processus d'Agway en vue de la mise en place et du maintien d'un plan de réponse d'urgence personnalisée sont décrite dans la le Plan de réponse d'urgence de la politique B-010.

Agway a rédigé un processus visant le développement de plans d'adaptation personnalisée pour les employés, y compris ceux qui sont absents du travail en raison d'un handicap et qui nécessitent une adaptation liée à leur handicap pour qu'ils retournent au travail.

Nos processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de redéploiement tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité de tous les employés.

Formation

Une formation sera dispensée à :

- tous les employés, bénévoles, agents et/ou contractuels qui traitent avec le public ou d'autres tiers et qui agissent au nom d'Agway Metals Inc; (par exemple : vendeurs et vendeuses, chauffeurs et chauffeuses, fournisseurs, organisateurs d'événements, agents de centres d'appels et agents de marketing indépendants;
- tous ceux et celles qui participent à l'élaboration et à l'approbation de politiques, pratiques et procédures relatives aux services à la clientèle.

Dispositions de la formation

Conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, quel qu'en soit le format, la formation couvrira les sujets suivants :

- L'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- Les exigences des Normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle du Règlement de l'Ontario 429/07.
- Les directives sur le mode d'interaction et de communication avec des personnes aux prises avec divers types de handicaps.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

- Les directives sur le mode d'interaction avec des personnes handicapées qui :
 - > utilisent des appareils et accessoires fonctionnels;
 - > ont besoin de l'assistance d'un chien-guide, d'un chien aidant ou d'un autre animal d'assistance;
 - > requièrent les services d'une personne de soutien (y compris le traitement des frais d'admission).
- Les directives sur la façon de procéder si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à vos services.
- Les politiques, pratiques et procédures d'Agway Metals Inc. touchant la prestation d'un service accessible aux clients handicapés.
- Notre programme complet de formation est offert en divers formats accessibles, en tout temps sur demande soumise aux Ressources humaines.

Calendrier de formation

Agway Metals Inc. dispensera la formation dès que possible. La formation sera dispensée aux nouveaux employés lors de leur orientation. Une formation d'appoint sera dispensée lors de tout changement apporté à la législation, aux procédures et/ou aux pratiques. Des adaptations au mode de formation dispensée sont offertes sur demande soumise aux Ressources humaines.

Registre de formation

Agway Metals Inc. tiendra un registre de formation comprenant les dates de dispense de cette formation et le nombre d'employés qui y ont pris part.

Avis de disponibilité de documents et formats

Agway avisera les clients de la disponibilité, sur demande, de documents associés aux Normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle dans un format tenant compte du handicap de chacun des clients.

L'avis sera donné par affichage de l'information dans un endroit visible et/ou par toute autre méthode raisonnable.

Emplacements :

- Brampton : réception
- Exeter : réception
- Oakville : entrée de l'aire d'expédition

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Changements aux politiques existantes

Toutes les politiques ont été passées en revue pour nous assurer qu'elles respectent et font la promotion des principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Ce document est accessible au public. Des formats accessibles sont offerts sur demande.

MISES À JOUR / RÉVISIONS

Numéro de révision	Date de révision	Description du changement	Changement approuvé par
01	Janv. 2012	Politique initiale	J. Robertson
02	Mai 2012	Politique complète à jour, documents supplémentaires ajoutés	J. Robertson
03	Janv. 2013	Portée examinée, mise à jour	J. Robertson
04	Mai 2016	Mise à jour de l'utilisation de chiens-guides, du processus de rétroaction, de la formation et de l'avis de disponibilité de documents	J. Robertson
05	Nov. 2018	Mise à jour des documents supplémentaires, changements grammaticaux.	J. Robertson
06	Mai 2021	Mise à jour des exigences de formation et du processus de recrutement, documents supplémentaires mis à jour.	M. Forrest