

	<p style="text-align: center;">Secteur : Tous</p> 
<p style="text-align: center;">Objet: Politique relative à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (<i>service à la clientèle et normes intégrées</i>)</p>	<p style="text-align: center;">Service: Personnes et culture</p>
<p style="text-align: center;">Approuvé par: Personnes et culture</p>	<p style="text-align: center;">Date d'origine : 05 décembre 2009 Politique révisée : août 2021</p>

Contenu:

Politique/Procédure :	2	Règlement de l'Ontario 191/11 – Normes d'accessibilité intégrées :	6
Personnes couvertes par la police :	2	Plan d'accessibilité	6
Responsabilités de gestion :	2	Informations d'urgence accessibles	6
Responsabilités associées :	2	Kiosques	6
Responsabilité de l'administration :	2	Norme d'information et de communication :	7
Déclaration de Compass Group Canada :	2	Normes d'emploi :	7
Définitions :	2	Formats accessibles et aides à la communication pour les associés :	8
Commentaires des clients :	3	Plans d'aménagement individuels documentés :	8
Exigences de formation :	4	Processus de retour au travail :	8
Plan de Formation – Nouveaux Associés Salariés : ..	4	Gestion des performances :	9
Plan de formation - Nouveaux associés horaires : ...	5	Développement de carrière et avancement :	9
Entrepreneurs :	5	Redéploiement :	9
Formation continue :	5	Matériel/Documentation disponible sur demande :	9
Suivi :	5	Rapports et examens de conformité :	9
Règlement de l'Ontario 429/07 – Norme de service à la clientèle :	5	Pour plus d'informations :	10
Utilisation d'appareils fonctionnels	5	Annexe Un	11
Communication	5	Façons de rendre l'information accessible	11
Animaux d'assistance et personnes de soutien	5	Annexe Deux	13
Interruption de service – Avis	6	Directives de conception pour l'accessibilité	13

Politique/Procédure :

Le but de cette politique est de décrire les exigences élaborées en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), en particulier le Règlement de [l'Ontario 429/07, Normes de service à la clientèle](#) et [le Règlement de l'Ontario 191/11, les Normes d'accessibilité intégrées \(IASR\)](#). Cette politique fournira le cadre de conformité aux exigences.

Personnes couvertes par la police :

Cette politique s'applique à toute personne qui traite avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de Compass Group Canada, que cette personne le fasse à titre d'associé, d'agent, de bénévole ou autrement.

Responsabilités de gestion :

Il incombe aux gestionnaires et aux superviseurs de s'assurer que tous les associés se conduisent de manière appropriée et respectent les politiques, procédures et pratiques de la Société. En outre, les responsables et les superviseurs ont la responsabilité de maintenir un environnement de travail professionnel et de s'assurer qu'il favorise et encourage les comportements et la conduite appropriés des collaborateurs.

Responsabilités associées :

Il est de la responsabilité de tous les associés de toujours se conduire de manière appropriée et de respecter toutes les politiques, procédures et pratiques de la Société.

Responsabilité administrative :

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

Déclaration du Groupe Compass Canada :

Compass Group Canada s'engage à mettre en œuvre, à maintenir et à améliorer l'accessibilité en matière d'emploi et d'utilisation de tous les biens et services pour toutes les personnes handicapées, en temps opportun.

Compass Group Canada déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :

- a) Les biens et services seront fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées ;
- b) Les personnes handicapées se verront offrir des chances égales dans le cycle de l'emploi et pour obtenir, utiliser et bénéficier de biens et de services.

Définitions :

- **Coordonnateur de l'accessibilité (spécialiste de la diversité et de l'inclusion)** - La personne nommée par Compass Group Canada pour coordonner la conformité à la LAPHO.
- **Appareils fonctionnels** - Toute aide auxiliaire telle que les aides à la communication, les aides cognitives, les aides à la mobilité personnelle et les aides médicales (c'est-à- dire les cannes, les béquilles, les fauteuils roulants ou les prothèses auditives).

- **Handicap** – La définition de handicap en vertu de la LAPHO est la même que celle du Code des droits de la personne de l'Ontario. Aux termes de la loi, le handicap désigne :
 - tout degré d'incapacité 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, le manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutisme ou de troubles de la parole, ou de dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal ou d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou appareil de rattrapage,
 - une condition de déficience mentale ou une déficience intellectuelle,
 - un trouble des apprentissages, ou un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé,
 - un trouble mental, ou
 - 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.

- **Règlement sur la norme d'accessibilité intégrée (IASR)** - L'IASR est une combinaison de trois normes : [information et communications](#), [emploi](#) et [transport](#), en plus des exigences « générales ».

- **Animaux d'assistance** - Tout animal dressé individuellement pour effectuer un travail ou effectuer des tâches au profit d'une personne handicapée.

- **Personnes de soutien** - Toute personne, qu'il s'agisse d'un professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami, qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider avec ses communications, ses soins personnels ou ses besoins médicaux ou avec l'accès à des biens ou des services.

- **Formats accessibles** - Fournir des informations d'une manière qui tient compte de la méthode de communication préférée et la plus efficace pour une personne handicapée, y compris les gros caractères et le braille.

- **Supports de communication** - Autres supports qui facilitent une communication efficace, notamment le sous-titrage, les appareils d'aide à l'écoute et la langue des signes américaine.

Commentaires des clients :

Les commentaires de nos clients offrent à Compass Group Canada des occasions d'apprendre et de s'améliorer. Compass Group Canada reconnaît le droit de nos clients de déposer une plainte, de complimenter ou de suggérer des moyens d'améliorer nos services.

Pour s'assurer que la livraison de biens et de services aux personnes handicapées est assurée de manière efficace et en temps opportun, les clients sont invités à fournir leurs commentaires dans n'importe quel format préféré, y compris en personne, par téléphone, par courrier électronique ou par écrit, adressés à :

Coordonnatrice de l'accessibilité / Spécialiste de la diversité et de l'inclusion

Courriel : diversité@compass-canada.com

1, boulevard Prologis, bureau 400

Mississauga (Ontario) L6W 0G2

Téléphone : 905-568-4636 ou 1-800-465-2203 poste 7582

Le coordonnateur de l'accessibilité répondra soit par écrit, en personne, par courriel et/ou par téléphone, selon le format demandé. Ils accuseront réception et indiqueront les mesures qui seront prises en réponse aux commentaires.

Exigences de formation :

Toute personne qui participe à l'élaboration de la politique, des pratiques et des procédures ou qui traite avec le public au nom de Compass Group Canada doit suivre une formation relative au Règlement de l'Ontario 429/07, aux normes de service à la clientèle et au Règlement de l'Ontario 191/11, le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (IASR).

Plan de Formation – Nouveaux Collaborateurs Salariés :

Tous les associés salariés à l'embauche sont tenus d'examiner la politique et la procédure du service à la clientèle et de l'IASR de la LAPHO et de suivre les modules de formation en ligne sur la norme de service à la clientèle et le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (IASR). Les modules doivent être complétés dans les deux semaines suivant l'embauche.

La formation sur les normes de service à la clientèle comprend des informations sur les éléments suivants :

- Importance de la population handicapée en Ontario
- Définition du handicap
- Description de la LAPHO et de ses objectifs
- Les normes AODA et les dates clés
- Types d'obstacles pour les personnes handicapées
- Une explication détaillée de la Norme de service à la clientèle et de ses exigences, y compris des détails sur :
 - Inclusion des animaux d'assistance
 - Inclusion des personnes de soutien
 - Avis d'interruption temporaire des services
 - Processus de rétroaction accessible
 - Disponibilité de formats alternatifs
- Approche TALK to me pour interagir avec les personnes handicapées
- Les types de handicaps et les définitions, y compris la perte de vision, la perte auditive, les troubles physiques, mentaux, intellectuels et d'apprentissage
- Conseils détaillés sur la meilleure façon d'interagir avec les personnes avec chaque type de handicap
- Informations et exemples sur la manière d'aider les personnes handicapées
- Comprendre et adapter les appareils fonctionnels

La formation sur le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (IASR) comprend des informations sur les éléments suivants :

- Importance de la population handicapée en Ontario
- Définition du handicap
- Description de la LAPHO et de ses objectifs
- Les normes AODA et les dates clés, y compris un aperçu de la norme de service à la clientèle
- L'IASR et les dates clés de mise en conformité
- La LAPHO et le Code des droits de la personne, y compris les similitudes et les différences
- Accommodement et contrainte excessive définis
- L'obligation d'accommodement et les responsabilités de l'employeur et de l'associé
- Principaux éléments du IASR :
 - Hébergement d'intervention d'urgence
 - Le processus de rétroaction accessible
 - Fournir des formats accessibles et des supports de communication
 - Le processus d'emploi accessible à toutes les étapes

Plan de formation – nouveaux associés horaires :

Tous les associés horaires à l'embauche sont tenus d'examiner la politique et la procédure du service à la clientèle et de l'IASR de l'AODA et de lire les documents du service à la clientèle et de l'IASR dans le nouveau dossier de location. Les documents contiennent les informations identifiées ci-dessus. Cela doit être fait dans les deux semaines suivant la location.

Entrepreneurs :

Toute personne embauchée pour fournir des services au nom de Compass Group Canada est priée de confirmer qu'elle a suivi une formation sur la norme de service à la clientèle et le IASR et de fournir un aperçu du contenu. Si cela ne peut pas être confirmé, ils sont tenus d'examiner les documents du service à la clientèle et de l'IASR dans les deux semaines suivant l'embauche.

Formation continue :

Une formation sera offerte sur une base continue relativement aux changements apportés aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. Au moins deux fois au cours de l'année, les associés sont tenus de participer à une session de formation CHAT en personne mettant en évidence la LAPHO et les principales exigences. Il permet d'identifier les nouvelles exigences/changements et de renforcer les informations fournies dans la formation à l'embauche. Il est distribué à toutes les unités dans un package CHAT qui fournit aux gestionnaires les informations à présenter en personne lorsque cela est possible. Les gestionnaires sont tenus de soumettre une feuille de signature indiquant que tous les associés ont rempli le CHAT.

Suivi :

L'achèvement en ligne pour les associés salariés est suivi mensuellement. Si nécessaire, tout en suspens reçoit un e-mail de suivi et un rappel pour terminer le(s) module(s) dans les cinq jours ouvrables. Les associés horaires sont tenus de signer qu'ils ont examiné les documents de la LAPHO. Tous les associés sont tenus de signer qu'ils ont examiné la politique et la procédure du service à la clientèle et de l'IASR et qu'ils sont au courant des exigences de formation. La déclaration de signature fait partie du package New Hire. Les entrepreneurs sont également tenus de signer qu'ils ont examiné le matériel de la LAPHO dans le cadre de leur contrat ou de fournir une preuve adéquate qu'ils ont suivi une formation similaire.

Règlement de l'Ontario 429/07 – Norme de service à la clientèle :

Utilisation d'appareils fonctionnels

Une personne handicapée est autorisée à entrer dans les locaux avec l'appareil et à utiliser l'appareil, sauf si la loi l'exclut. Lorsque la loi l'exclut, une explication doit être fournie et d'autres dispositions doivent être explorées afin de fournir le service.

Communication

Lorsqu'ils communiquent avec des personnes handicapées, tous les associés doivent le faire d'une manière qui tient compte du handicap de la personne (*voir la « Norme d'information et de communication » ci-dessous pour plus de détails*).

Animaux d'assistance et personnes de soutien

- a) Les associés de Compass Group Canada doivent déployer des efforts raisonnables pour permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs propres appareils fonctionnels pour accéder aux biens et/ou services.
- b) Les associés de Compass Group Canada doivent permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leurs chiens-guides ou animaux d'assistance, à moins que l'animal ne soit exclu par la loi.

- c) Lorsqu'un animal est exclu par la loi des locaux, la raison pour laquelle l'animal est exclu doit être expliquée aux personnes handicapées, et d'autres arrangements raisonnables pour fournir des biens et des services doivent être explorés avec l'aide de la personne handicapée.
- d) Lorsqu'un animal d'assistance est indiscipliné ou perturbateur (*sautant sur les gens, mordant ou tout autre comportement nuisible*), un associé peut demander à la personne handicapée de retirer l'animal de la zone ou de refuser l'accès aux biens ou aux services. Dans ce cas, d'autres arrangements raisonnables pour fournir des biens ou des services doivent être explorés avec l'aide de la personne handicapée.
- e) Les personnes handicapées peuvent être accompagnées de leurs personnes de soutien lors de l'accès aux biens et/ou services.
- f) Dans le cas où des frais d'admission sont facturés pour un événement, un avis préalable indiquant quelle admission, le cas échéant, serait facturé à une personne de soutien doit être affiché dans un endroit bien en vue.

Interruption de service – Avis

- a) Il est possible qu'il y ait de temps à autre des interruptions de service (*par exemple, une voie d'entrée en réparation, des rénovations qui limitent l'accès à une zone ou une technologie temporairement indisponible*).
- b) Dans le cas où une interruption de service est planifiée et attendue, un avis de l'interruption sera fourni, y compris la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description de toutes les alternatives disponibles.
- c) En cas d'interruption imprévue du service, un avis peut être fourni de diverses manières et sera effectué le plus rapidement possible. Un avis peut être fourni sur le site Web, par téléphone, par courriel et/ou par écrit.
- d) En cas d'interruption de service, d'autres méthodes de service peuvent être envisagées et les personnes touchées par l'interruption de service doivent être informées de toute autre méthode.
- e) [Exemple d'avis et avis vierge affichés sur le navigateur](#)

Règlement de l'Ontario 191/11 – Normes d'accessibilité intégrées :

Plan d'accessibilité

Un plan d'accessibilité 2014-2021 est affiché sur Navigator et disponible sur le [site Web externe](#). Il décrit les mesures que Compass Group Canada a mises en place et mettra en place pour éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et répondre aux exigences du règlement.

Informations d'urgence accessibles

Sur demande, Compass Group Canada s'engage à fournir aux clients et aux clients des informations d'urgence accessibles au public de manière accessible. Nous fournirons également aux associés handicapés des informations personnalisées sur les interventions d'urgence, au besoin.

Kiosques

Compass Group Canada tiendra compte des besoins des personnes handicapées lors de l'achat ou de l'acquisition de kiosques libre-service (p. ex. distributeurs automatiques). Les spécifications décrivant les critères d'accessibilité sont requises dans le cadre du processus d'approvisionnement.

Norme d'information et de communication :

Compass Group Canada s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Il consultera les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication. Cela sera fait en temps opportun et à un coût ne dépassant pas le coût régulier facturé aux autres personnes, le cas échéant.

Compass Group Canada offrira une variété de formats accessibles (alternatives à l'impression standard) et d'aides à la communication (méthodes d'aide à la communication).

Les formats accessibles peuvent comprendre, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, le braille et d'autres formats utilisés par les personnes handicapées. Les supports de communication comprennent, mais sans s'y limiter, le sous-titrage, les supports alternatifs et supplétifs tels que l'utilisation de tableaux de lettres, de mots ou d'images, la langue des signes et d'autres supports qui facilitent des communications efficaces. Voir l'annexe 1 pour savoir comment rendre l'information accessible.

Les associés suivront également des critères de conception accessibles lors de la création de nouvelles informations dans la mesure du possible. Voir l'annexe 2 pour des directives sur la création d'informations accessibles.

Compass Group Canada a mis en place une [politique et une procédure de développement de sites Web de la LAPHO](#) pour s'assurer que tous les nouveaux sites Web et toute mise à jour importante des sites Web existants sont conformes aux [WCAG 2.0, niveau A ou niveau AA](#). D'ici le 1er janvier 2021, Compass Group Canada veillera à ce que tous les sites Web et leur contenu soient conformes aux [WCAG 2.0, niveau AA](#).

Normes d'emploi :

Compass Group Canada a mis en place des processus et des procédures pour assurer l'adaptation des personnes handicapées en milieu de travail.

Conformément aux Normes, aux pratiques actuelles et aux autres lois pertinentes, y compris le Code des droits de la personne, Compass Group Canada :

- a) Informe les associés et le public de la disponibilité d'aménagements pour les candidats handicapés dans ses processus de recrutement.
- b) Avertit les candidats, lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des aménagements sont disponibles sur demande en ce qui concerne les matériaux ou les processus à utiliser.
- c) Consulte le demandeur et fournit ou organise la fourniture d'un logement convenable d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité du demandeur en raison d'un handicap.
- d) Informe le candidat retenu des politiques d'adaptation des associés handicapés.
- e) Informe ses associés de ses politiques utilisées pour soutenir les personnes handicapées, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques sur la fourniture d'aménagements de travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un associé en raison d'un handicap.
- f) Fournit les informations requises en vertu de cette section aux nouveaux associés après leur entrée en fonction.
- g) Fournit des informations mises à jour aux associés chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes sur la fourniture d'aménagements de travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un associé en raison d'un handicap.

Pour plus d'informations sur l'emploi et la LAPHO, y compris les solutions d'hébergement, visitez le [guide de l'emploi de la LAPHO](#) publié sur Navigator.

Formats accessibles et aides à la communication pour les associés :

Lorsqu'un associé handicapé en fait la demande, Compass Group Canada consultera l'associé pour fournir ou organiser la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication pour :

- a) Les informations nécessaires pour effectuer le travail de l'associé ; et
- b) Informations généralement disponibles pour les associés sur le lieu de travail.

Pour plus de détails sur les formats accessibles et les supports de communication, consultez la section « Normes d'information et de communication » ci-dessus.

Plans d'hébergement individuels documentés :

Le processus écrit de Compass Group Canada pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés pour les associés handicapés comprend :

- a) La manière dont un associé qui demande un aménagement peut participer à l'élaboration du plan d'aménagement individuel.
- b) Les moyens par lesquels l'associé est évalué sur une base individuelle.
- c) La manière dont Compass Group Canada peut demander une évaluation par un expert médical externe ou autre, afin de déterminer si un accommodement peut être obtenu et, le cas échéant, comment l'accommoder peut être obtenu.
- d) La manière dont l'associé peut demander la participation d'un représentant de son agent négociateur, lorsque l'associé est représenté par un agent négociateur, ou d'un autre représentant du lieu de travail, lorsque l'associé n'est pas représenté par un agent négociateur, dans l'élaboration de le projet d'hébergement.
- e) Les mesures prises pour protéger la confidentialité des informations personnelles de l'associé.
- f) La fréquence à laquelle le plan d'adaptation individuel sera révisé et mis à jour et la manière dont cela sera fait.
- g) La méthode par laquelle nous fournissons les raisons pour lesquelles tout plan d'aménagement individuel est refusé.
- h) Le moyen de fournir le plan d'adaptation individuel dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'associé en raison d'un handicap.

Les plans d'adaptation individuels incluront toute information concernant les formats accessibles et les aides à la communication. Il comprendra également des informations personnalisées sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail et identifiera tout autre aménagement à fournir. Pour plus d'informations sur l'adaptation en milieu de travail, consultez la [politique sur l'obligation d'adaptation](#) et le formulaire de demande d'adaptation.

Processus de retour au travail :

Le processus de retour au travail de Compass Group Canada est décrit plus en détail dans le [manuel du système de gestion de la santé et de la sécurité disponible sur Navigator](#), section 9. Le processus de retour au travail est disponible pour les associés qui :

- Avoir été absent du travail en raison d'un handicap.
- Exiger des aménagements liés au handicap afin de retourner au travail.

Gestion des performances :

Compass Group Canada utilisera un processus de gestion du rendement qui tient compte des besoins d'accessibilité des associés handicapés. Les informations sur les besoins d'hébergement seront incluses dans les plans d'hébergement individuels.

Développement de carrière et avancement :

Compass Group Canada offrira à ses associés un développement de carrière et un avancement qui tiennent compte des besoins d'accessibilité des associés handicapés. Les informations sur les besoins d'hébergement seront incluses dans les plans d'hébergement individuels.

Redéploiement :

Compass Group Canada veillera à ce que le redéploiement tienne compte des besoins d'accessibilité de ses associés handicapés. Les informations sur les besoins d'hébergement seront incluses dans les plans d'hébergement individuels.

Matériel/Documentation disponible sur demande :

Compass Group Canada fournira une copie des politiques, pratiques et procédures requises en vertu du Règlement de l'Ontario 429/07, Normes de service à la clientèle et du Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées, à toute personne dans des formats alternatifs, sur demande.

Rapports et revues de conformité :

La LAPHO permet l'application des règlements au moyen d'inspections, d'ordonnances de conformité et de sanctions administratives.

- **Comment le gouvernement appliquera-t-il la LAPHO et ses normes ?**

Les rapports sur l'accessibilité qui doivent être soumis au gouvernement seront le principal outil de surveillance de l'application de la LAPHO.

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

Entre autres, est coupable d'une infraction une personne qui :

- fournit des informations fausses ou trompeuses dans un rapport d'accessibilité ou fournit autrement à un administrateur des informations fausses ou trompeuses ;
- ne se conforme pas à une ordonnance rendue par un directeur ou le Tribunal en vertu de la LAPHO ;
- entrave un inspecteur effectuant une inspection en vertu d'un mandat, ou intimide, contraint; ou alors
- pénalise ou discrimine quelqu'un qui cherche à faire appliquer la LAPHO ou l'ordre d'un directeur.

- **Quelle est la sanction maximale en cas de non-conformité ?**

- Certaines actions ou inactions (telles que le non-respect d'un ordre du directeur) constituent une infraction en vertu de la LAPHO.
- Si une personne est reconnue coupable d'une infraction, une amende maximale de 50 000 \$ par jour peut être imposée pour chaque jour ou partie de jour où l'infraction se produit ou continue de se produire.
- Une société peut être passible d'une amende maximale de 100 000 \$ par jour pour chaque jour ou partie de jour où l'infraction se produit ou continue de se produire.

Pour plus d'informations :

Pour consulter la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, visitez :
<http://www.mcsc.gov.on.ca/en/mcsc/programs/accessibility/index.aspx>

Appendice Un

Façons de rendre l'information accessible

(copié de la Norme d'information et de communication, Rendre l'information accessible aux personnes handicapées, AccessOn Resource , Province de l'Ontario)

Format existant	Façons de le rendre accessible
Document imprimé ou électronique	<ul style="list-style-type: none"> • Lisez le document à voix haute ou expliquez-le. • Faites une version en gros caractères. • Créez un fichier électronique structuré – un fichier utilisant des en-têtes, des styles et des listes prédéfinis – afin que les gens puissent le lire avec leurs appareils fonctionnels, comme les lecteurs d'écran.
Informations techniques ou compliquées	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisez des mots courants au lieu du jargon. • Divisez le texte en phrases et paragraphes plus courts. • Utilisez des graphiques pour ajouter du sens.
Graphique	<ul style="list-style-type: none"> • Inclure une description écrite ou verbale.
Signe	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisez un texte plus gros, des pictogrammes simples, un fort contraste de couleurs et/ou des éléments tactiles.
Verbal ou audio	<ul style="list-style-type: none"> • Rendez-le visuel - écrivez-le sur un morceau de papier, mettez-le dans un e-mail ou sur un écran numérique.
Vidéo	<ul style="list-style-type: none"> • Ajoutez des sous-titres et/ou des descriptions vidéo. • Fournir une transcription. • Envisagez une présentation ou une conversation en personne.
Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisez la technologie basée sur le texte comme le courrier électronique, les SMS ou la messagerie instantanée. • Utilisez des technologies conçues pour les malentendants comme un téléimprimeur (TTY) ou un service de relais téléphonique.
Présentation	<ul style="list-style-type: none"> • Fournissez une copie de votre matériel de présentation. (par exemple , diapositives PowerPoint ou transcription) • Engagez un interprète des signes. • Utilisez un microphone.

Navigateur:	Comment changer la taille du texte :	Comment agrandir l'écran/zoom :
Internet Explorer 8, 9 et 10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvrez le menu des pages . Utilisez votre souris ou appuyez sur Alt et P sur votre clavier. 2. Sélectionnez l'onglet Taille du texte . Utilisez votre souris ou appuyez sur Alt et X sur votre clavier. 3. Choisissez votre taille de texte préférée (du plus grand au plus petit). 4. Cliquez avec votre souris ou utilisez les touches fléchées et appuyez sur Entrée sur votre clavier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avec votre souris : Ouvrez le menu Page, sélectionnez l'onglet zoom, cliquez sur le niveau de zoom requis avec votre souris. • Depuis votre clavier : Zoom avant : sur votre clavier, appuyez simultanément sur Ctrl et + (signe plus). Zoom arrière : sur votre clavier, appuyez simultanément sur Ctrl et – (signe moins).
MozillaFirefox	<ul style="list-style-type: none"> • À l'aide de votre souris : ouvrez le menu Affichage, choisissez Zoom et sélectionnez Zoom texte uniquement. Une fois sélectionné, ouvrez le menu Affichage, choisissez Zoom et sélectionnez Zoom avant ou Zoom arrière selon les besoins . • À l'aide de votre clavier : appuyez sur Ctrl et F2 et naviguez dans le menu à l'aide des touches fléchées pour sélectionner Afficher, puis appuyez sur Retour. Naviguez à l'aide des touches fléchées vers Zoom, appuyez sur Retour. Naviguez à l'aide des touches fléchées jusqu'à Zoom texte uniquement et appuyez sur retour pour sélectionner. Une fois que Zoom texte uniquement est sélectionné, appuyez sur Commande et + pour agrandir le texte, Commande et - pour rétrécir le texte. Appuyez sur Commande et 0 pour revenir au zoom standard. 	<ul style="list-style-type: none"> • À l'aide de votre souris : ouvrez le menu Affichage, choisissez Zoom et sélectionnez Zoom avant ou Zoom arrière selon vos besoins. • À l'aide de votre clavier : appuyez sur Commande et + pour effectuer un zoom avant, Commande et - pour effectuer un zoom arrière. Appuyez sur Commande et 0 pour revenir au zoom standard.
Pomme Safari	<ul style="list-style-type: none"> • Avec votre souris : ouvrez le menu Affichage. Sélectionnez Agrandir le texte ou Agrandir le texte (ou Agrandir le texte de taille normale) selon les besoins. • À l'aide de votre clavier : appuyez sur Commande et + pour agrandir le texte, Commande et - pour réduire le texte. appuyez sur Commande et 0 pour revenir à Rendre le texte de taille normale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis votre clavier : Zoom avant : sur votre clavier, appuyez simultanément sur Ctrl et + (signe plus). Zoom arrière : sur votre clavier, appuyez simultanément sur Ctrl et – (signe moins).

Appendice Deux

Directives de conception pour l'accessibilité

(copié de la Norme d'information et de communication, Rendre l'information accessible aux personnes handicapées, AccessOn Resource, Province de l'Ontario).

Les directives de conception suivantes, utilisées conjointement avec le Manuel d'identification visuelle globale de Compass, le cas échéant, aideront à créer des informations plus accessibles. Les lignes directrices devraient être appliquées à toutes les formes d'information et de communication, y compris :

- Brochures et catalogues
- Rapports
- Mémos
- Menu
- Panneaux
- Affiches
- Sondages ou cartes de commentaires
- Sites Internet
- E-mail
- Réunions
- Présentations
- Annonces

Dans la mesure du possible, appliquez les critères suivants lors de la création d'informations et de communications :

a) **Polices**

- Utilisez des polices sans empattement comme Arial qui sont plus faciles à lire que les polices avec empattement comme Garamond ou les polices décoratives comme Script.
- N'utilisez pas **TOUT EN MAJUSCULES** . Le mélange des majuscules et des minuscules donne une forme aux mots, ce qui les rend plus faciles à reconnaître et à lire.
- Aller en grand. Faites des tailles de police de 12 points ou plus.
- Utilisez des caractères gras plutôt que des soulignements ou des italiques (car ils peuvent être difficiles à lire).

b) **Disposition**

- Regroupez les informations dans des listes à puces ou numérotées.
- Écrivez clairement et utilisez des phrases courtes. Alignez le texte avec la marge de gauche. Ne justifiez pas le texte car l'espace supplémentaire entre les mots rend la lecture plus difficile.
- Utilisez de larges marges et laissez un espace entre les lignes – idéalement 25 à 30 % de la taille en points. Un texte rapproché est difficile à lire.

c) **Couleur et contraste**

- Le contraste élevé est facile à lire. Le texte noir sur blanc ou jaune est le meilleur.
- N'utilisez pas la couleur seule pour transmettre le sens (par exemple, en surlignant le texte pour montrer son importance). Utilisez plutôt du texte descriptif ou des symboles.
- N'utilisez pas d'arrière-plans à motifs ou n'imprimez pas sur des matériaux brillants.

d) **Documents numériques**

- Formatez votre document en utilisant des styles (comme titre 1, titre 2) pour aider le logiciel de lecture d'écran.
- Utilisez des tableaux au lieu de colonnes.
- N'utilisez pas d'images ou de texte clignotants.
- Ajoutez une description écrite (ou 'balise alt') aux diagrammes, images ou graphiques.
- Ajoutez des sous-titres ou des transcriptions pour le contenu parlé.
- Consultez la [politique et la procédure de développement de sites Web de la LAPHO pour le développement de sites Web accessibles](#).

e) **Présentations**

- Organisez votre présentation de manière à ce qu'elle soit logique et facile à suivre.
- Faites des diapositives courtes – pas plus de trois phrases par diapositive.
- Plus c'est gros, mieux c'est. Utilisez une police d'au moins 16 points dans les présentations.
- Soyez prêt avec les versions imprimées et électroniques des présentations. Des copies de vos notes d'allocution peuvent également être utiles.
- Partagez votre présentation à l'avance.
- Si vous utilisez des diagrammes, du son ou de la vidéo, réfléchissez à la façon d'expliquer le contenu à quelqu'un qui ne peut ni voir ni entendre.

f) **Panneaux**

- Gardez le texte court.
- Utilisez des symboles ou des images courants pour expliquer les informations importantes.
- Ne superposez pas les mots ou les images.
- N'utilisez pas de matériaux brillants ou réfléchissants.
- Ajoutez des éléments en relief lisibles au toucher.
- Placez le panneau à un endroit où il est facile de le voir à partir de différentes hauteurs.
- Assurez-vous qu'il est bien éclairé.

	<p style="text-align: center;">Secteur : Tous</p> 
<p style="text-align: center;">Objet: Politique relative à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (<i>service à la clientèle et normes intégrées</i>)</p>	<p style="text-align: center;">Service: Personnes et culture</p>
<p style="text-align: center;">Approuvé par: Personnes et culture</p>	<p style="text-align: center;">Date d'origine : 05 décembre 2009 Politique révisée : août 2021</p>

Accusé de réception et accord :

Je, [Nom de l'associé - *Veuillez écrire en caractères d'imprimerie*] _____, reconnais avoir lu et compris la **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, Service à la clientèle et la Politique sur les normes intégrées** de l'entreprise. J'accepte d'adhérer à cette politique et je comprends que si je viole les règles de cette politique, je peux faire face à des mesures légales, punitives ou correctives, pouvant aller jusqu'au licenciement pour un motif valable.

J'accepte en outre, si je suis impliqué ou témoin de toute violation de la **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, du service à la clientèle et de la politique** de normes intégrées de l'entreprise, (sauf lorsque les autorités telles que la police ou la sécurité doivent être contactées immédiatement) J'informerai d'abord Compass Group Canada ou mon supérieur hiérarchique afin que l'enquête interne et le processus de réparation de la Société soient complétés dans son intégralité.

Imprimer le nom

Nom du témoin

Signature

Signature

Date

Date

Plan d'accessibilité pluriannuel juillet 2021

Compass Group Canada s'engage à mettre en œuvre, à maintenir et à améliorer l'accessibilité en matière d'emploi et d'utilisation de tous les biens et services pour toutes les personnes handicapées, en temps opportun.

Compass Group Canada déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :

- les biens et services seront fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées ;
- les personnes handicapées se verront offrir des chances égales dans le cycle de l'emploi et pour obtenir, utiliser et bénéficier de biens et de services.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

La Loi de [2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#) est entrée en vigueur le 13 juin 2005. Elle s'appuie sur les progrès réalisés en vertu de la Loi de [2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) pour créer un Ontario accessible d'ici 2025.

En vertu de la loi, le gouvernement de l'Ontario a élaboré des normes d'accessibilité obligatoires qui identifient, suppriment et préviennent les obstacles pour les personnes handicapées dans les domaines clés de la vie quotidienne (« normes d'accessibilité »). Les Normes d'accessibilité s'appliquent aux organisations des secteurs privé et public de l'Ontario. La LAPHO et les règlements correspondants établissent des normes d'accessibilité dans :

- Service Clients;
- information et communication;
- emploi;
- le transport; et
- l'environnement bâti.

Normes intégrées

Le [Règlement de l'Ontario 191/11](#), le [Les normes d'accessibilité intégrées](#) sont devenues loi le 1er juillet 2011, avec des délais de conformité allant de janvier 2012 à janvier 2021. Elles combinent trois normes : [emploi](#), [information et communications](#), [transport](#), [conception des espaces publics](#), [service à la clientèle](#) et décrivent les exigences « [générales](#) ».

Actions

Le tableau ci-dessous présente nos initiatives en réponse aux normes et aux délais de conformité :

Résumé de l'objectif d'accessibilité	Disposition connexe du Règlement	Statut
Exigences générales		
Établir des politiques d'accessibilité régissant la façon dont Compass respectera ses obligations en vertu de la LAPHO	3. (1)	Complet
Établir, mettre en œuvre et tenir à jour un plan d'accessibilité pluriannuel documenté ; afficher le plan sur le site Web; revoir et mettre à jour le plan au moins une fois tous les cinq ans	4. (1)	Complet
Tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'achat ou de l'acquisition de bornes libre-service	6. (2)	Complet

Résumé de l'objectif d'accessibilité	Disposition connexe du Règlement	Statut
Formation sur les exigences des normes d'accessibilité et du Code des droits de la personne en ce qui a trait aux personnes handicapées	7. (1)	En cours
Lors de leur embauche, tous les nouveaux associés doivent participer à une formation en ligne sur les normes intégrées.		Complet
Normes de service à la clientèle		
Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques régissant la prestation des services de Compass aux personnes handicapées et les fournir dans un format accessible sur demande	80.46 (1)	Complet
Formation sur le service client accessible	80.49 (1)	En cours
Normes d'information et de communication		
Veiller à ce que les processus de rétroaction soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande	11. (1)	Complet
Sur demande, fournir ou organiser la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication pour les personnes handicapées, en consultation avec la personne, a) en temps opportun qui tient compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap ; et b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût régulier facturé à d'autres personnes. Informer le public de la disponibilité de ces supports	12. (1), (2) et (3)	Complet
Fournir toute information d'intervention d'urgence accessible au public dans un format accessible, sur demande	13. (1)	Complet
Assurez-vous que tous les sites Web et contenus Web sont conformes aux WCAG 2.0 niveau AA, autres que, i. critères de réussite 1.2.4 Sous-titres (en direct), et ii. critères de réussite 1.2.5 Descriptions audio (préenregistrées)	14. (4)2	[En cours]
Normes d'emploi		
Informers les employés de Compass et le public de la disponibilité d'aménagements pour les candidats handicapés dans ses processus de recrutement	22	Complet
Au cours d'un processus de recrutement, informez les candidats lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des aménagements sont disponibles sur demande en ce qui concerne les matériaux ou les processus à utiliser.	23	Complet
Informers le candidat retenu des politiques de Compass en matière d'adaptation des employés handicapés	24	Complet
Informers les employés des politiques de Compass utilisées pour soutenir les employés handicapés	25	Complet
Consulter un employé demandeur d'une manière qui tient compte de son handicap pour fournir ou organiser la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication pour (a) les informations nécessaires à l'exécution du travail de l'employé ; et (b) les informations	26.1 et 26.2	Complet

Résumé de l'objectif d'accessibilité	Disposition connexe du Règlement	Statut
qui sont généralement disponibles pour les employés sur le lieu de travail		
Fournir des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés qui ont un handicap, si le handicap est tel que l'information individualisée est nécessaire et que l'employeur est conscient du besoin d'adaptation en raison du handicap de l'employé	27	Complet
Élaborer et mettre en œuvre un processus écrit pour documenter les plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés	28	Complet
Élaborer et mettre en œuvre un processus de retour au travail pour les employés qui se sont absentés du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'aménagements liés au handicap afin de retourner au travail	29	Complet
Tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans d'adaptation individuels, lors de l'utilisation de son processus de gestion du rendement à l'égard des employés handicapés	30	En cours
Tenir compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individuel, lors de l'offre de développement de carrière et d'avancement à ses employés handicapés	31	En cours
Tenir compte des besoins d'accessibilité de ses employés en situation de handicap, ainsi que des plans d'adaptation individuels, lors du redéploiement des employés en situation de handicap	32	En cours
Conception d'espaces publics		
Veiller à ce que tous les comptoirs de service et files d'attente fixes nouvellement construits, ainsi que toutes les zones d'attente nouvellement construites ou réaménagées, soient conformes aux exigences de la LAPHO	80,40	Complet

Commentaires des clients

Les commentaires de nos clients offrent à Compass Group Canada des occasions d'apprendre et de s'améliorer. Compass Group Canada reconnaît le droit de nos clients de déposer une plainte, de complimenter ou de suggérer des moyens d'améliorer nos services. Pour s'assurer que la livraison de biens et de services aux personnes handicapées est assurée de manière efficace et opportune, les clients sont invités à fournir leurs commentaires dans n'importe quel format préféré, y compris en personne, par téléphone, par courrier électronique ou par écrit, adressés pour :

À : Coordonnateur de l'accessibilité/ spécialiste de la diversité et de l'inclusion

Courriel : diversité@compass-canada.com

Adresse : 1 Prologis Drive, Suite 400, Mississauga, Ontario L5W 0G2

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

Le coordonnateur de l'accessibilité répondra soit par écrit, en personne, par courriel et/ou par téléphone, selon le format demandé. Ils accuseront réception et indiqueront les mesures qui seront prises en réponse aux commentaires.