

**Normes de Cabico & Co relatives à la Loi  
sur l'accessibilité pour les personnes  
handicapées de l'Ontario**

**Cabico & co**

 **ELMWOOD**

# Politiques et plan de Cabico & Co relatifs à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

<b>1.0 Politique de service à la clientèle de Cabico .....</b>	<b>4</b>
1.1 Historique .....	4
1.2 Objectif .....	4
1.3 Portée.....	4
1.4 Notre mission.....	5
1.5 Notre engagement .....	5
1.6 Prestation de biens et services aux personnes handicapées .....	5
1.7 Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien.....	5
1.8 Avis de perturbation temporaire .....	6
1.9 Formation du personnel .....	6
1.10 Processus de rétroaction .....	7
1.11 Modification de la présente politique ou d'autres politiques .....	7
1.12 Questions sur la présente politique.....	7
<b>2.0 Politique en matière de normes d'accessibilité intégrées .....</b>	<b>7</b>
2.0.1 Plan d'accessibilité .....	8
2.0.2 Formation des employés et des bénévoles .....	8
2.0.3 Énoncé d'engagement.....	8
2.1 Normes d'information et de communication .....	8
2.1.1 Rétroaction.....	8
2.1.2 Formats et supports de communication accessibles .....	9
2.1.3 Sites web et contenu web accessibles.....	9
2.2 Normes d'emploi .....	9
2.2.1 Recrutement .....	9
2.2.2 Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection .....	9
2.2.3 Avis aux candidats retenus.....	9
2.2.4 Communication des mesures de soutien aux employés.....	9
2.2.5 Formats et supports de communication accessibles pour les employés.....	9
2.2.6 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail..	10
2.2.7 Plans d'adaptation individualisés et documentés.....	10

2.2.8 Processus de retour au travail.....	10
2.2.9 Gestion du rendement, perfectionnement, avancement professionnel et redéploiement .....	11
2.2.10 Questions sur la présente politique .....	11
<b>3.0 Plan pluriannuel d’accessibilité de Cabico .....</b>	<b>11</b>
3.1 Service à la clientèle.....	11
3.2 Information et communication .....	11
3.3 Politiques et formation.....	12
3.4 Emploi .....	12
3.5 Revue du plan d’accessibilité .....	12
3.6 Rétroaction .....	12

# **1.0 Politique de service à la clientèle de Cabico**

## Prestation de biens et services aux personnes handicapées

### **1.1 Contexte**

La société Cabico (ci-après désignée « Cabico ») est soumise à une législation qui a été adoptée dans le but de développer des normes qui amélioreraient l'accessibilité pour les personnes handicapées en Ontario. Cette législation exige que Cabico se conforme aux normes d'accessibilité au service à la clientèle établies par le gouvernement provincial de l'Ontario.

### **1.2 Objectif**

Cette politique vise à répondre aux exigences législatives en vigueur en Ontario et s'applique à la prestation de biens et de services au public (et non aux biens eux-mêmes).

Cette politique vise à garantir que les personnes handicapées aient droit à un traitement égal et puissent obtenir, utiliser et bénéficier de tous les biens et services offerts par Cabico au même titre que tous ses autres clients. Des efforts raisonnables seront déployés afin de s'assurer que :

- les biens et services soient fournis dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
- les biens et services fournis aux personnes handicapées soient intégrés à ceux fournis aux autres personnes, à moins qu'une mesure alternative ne soit nécessaire pour permettre à une personne handicapée de bénéficier de ces biens et services. Cette mesure alternative pourrait être temporaire ou permanente;
- toute communication
- avec une personne handicapée soit menée d'une manière tenant compte de son handicap;
- les personnes handicapées puissent utiliser des appareils fonctionnels, des dispositifs d'assistance, des animaux d'assistance et des personnes de soutien dans la mesure où cela leur est nécessaire pour accéder aux biens et services de Cabico. Si un animal d'assistance est exclu d'un local par la loi, d'autres mesures seront prises pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens ou services de Cabico.

### **1.3 Portée**

a) Cette politique régit la prestation de biens et services par Cabico dans toutes les installations détenues et exploitées par Cabico en Ontario, ainsi que la prestation de biens et services hors de ces installations par les employés, les bénévoles, les agents et/ou les entrepreneurs de Cabico qui agissent au nom de Cabico ou qui représentent Cabico en Ontario.

b) La section de la présente politique traitant de l'utilisation des animaux d'assistance et des personnes de soutien ne s'applique qu'aux biens et services fournis par Cabico dans les locaux qu'elle possède ou exploite en Ontario.

## 1.4 Notre mission

Cabico est une entreprise diversifiée qui s'engage à atteindre l'excellence en matière de service envers tous ses clients, y compris les personnes handicapées.

## 1.5 Notre engagement

Dans le cadre de sa mission, Cabico s'engage à fournir ses biens et services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos biens et services et à leur permettre de bénéficier de ces mêmes services, aux mêmes endroits et de la même façon que les autres clients.

## 1.6 Prestation de biens et services aux personnes handicapées

Cabico s'engage à atteindre l'excellence en matière de service envers tous ses clients, y compris les personnes handicapées. C'est dans cette optique que Cabico exercera ses fonctions et assumera les responsabilités relatives aux domaines suivants :

- **Communications** : Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous formerons le personnel appelé à communiquer avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant différents types de handicaps.
- **Services téléphoniques** : Nous nous engageons à fournir à nos clients un service téléphonique entièrement accessible. Nous formerons notre personnel à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple, et à parler clairement et lentement. Nous proposerons à nos clients de communiquer par courriel et par d'autres moyens qui pourraient s'avérer disponibles advenant que la communication téléphonique ne soit pas adaptée à leurs besoins ou ne soit pas disponible.
- **Appareils fonctionnels et dispositifs d'assistance** : Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels dispositifs d'assistance pour accéder à, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous veillerons à ce que notre personnel reçoive une formation adéquate sur les divers appareils fonctionnels et dispositifs d'assistance susceptibles d'être utilisés par les personnes handicapées afin d'accéder à nos biens et services, ainsi que sur ceux pouvant être fournis par Cabico aux personnes handicapées afin de leur permettre d'accéder à nos installations ou à nos services.
- **Facturation** : Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. C'est pourquoi les factures seront fournies, sur demande, dans les formats suivants : copie papier, gros caractères et courriel. Nous répondrons à toutes les questions que les clients pourraient avoir sur le contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.

## 1.7 Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos installations ouvertes au public et à d'autres tiers. Nous

veillerons également à ce que l'ensemble du personnel, des bénévoles et des autres personnes en contact avec le public soient formés adéquatement sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de Cabico avec cette dernière. En aucun cas, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne se verra interdire l'accès à cette personne lorsqu'elle se trouve dans nos installations.

## 1.8 Avis de perturbation temporaire

Cabico informera ses clients en cas de perturbation planifiée ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cette notification comprendra des informations sur la raison et la durée prévue de l'interruption, ainsi qu'une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant.

L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service de nos installations.

## 1.9 Formation du personnel

Cabico veillera à ce que toutes les personnes auxquelles cette politique s'applique reçoivent la formation requise en vertu de la législation applicable.

Cette formation sera dispensée dès que possible après l'entrée en fonction d'un nouvel employé chez Cabico.

La formation comprendra les éléments suivants :

- les objectifs de la législation applicable – y compris la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ainsi que les exigences de la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle*;
- comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de différents types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou un dispositif d'assistance, ou qui ont besoin de l'aide d'un animal de service ou d'une personne de soutien;
- comment utiliser l'équipement disponible chez Cabico afin de faciliter la prestation de services aux personnes handicapées;
- que faire si une personne handicapée a du mal à accéder aux biens et services offerts par Cabico;
- les politiques, pratiques et procédures de Cabico en matière de service à la clientèle.

Le personnel concerné sera formé quant aux politiques, pratiques et procédures pouvant affecter la manière dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera également formé de manière continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

## 1.10 Processus de rétroaction

L'objectif ultime de Cabico est de répondre aux attentes de ses clients atteints d'un handicap et de les surpasser. Tous les commentaires portant sur nos services et sur la satisfaction de ces attentes sont donc bienvenus et appréciés.

Puisque les produits Cabico ne sont pas vendus directement au public, les interactions se font essentiellement par l'intermédiaire de détaillants tiers. Toute demande provenant d'un détaillant tiers sera traitée conformément à la présente politique.

Les commentaires concernant la manière dont Cabico fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être formulés par lettre, par courriel ou encore verbalement. Tous les commentaires seront communiqués à la direction des ressources humaines de Cabico, et une réponse pourra être attendue dans les 5 jours ouvrables.

## 1.11 Modification de la présente politique ou d'autres politiques

Nous nous engageons à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique sans tenir compte de ses répercussions sur les personnes handicapées.

## 1.12 Questions sur la présente politique

L'objectif de cette politique est de fournir un cadre permettant à Cabico d'atteindre l'excellence en matière de prestation de services aux personnes handicapées. Si vous avez des questions concernant cette politique, veuillez contacter :

Gestionnaire des ressources humaines de Cabico  
(905) 688-5205  
[hr@cabico.com](mailto:hr@cabico.com)  
570, avenue Welland  
Catharines (Ontario) L2M 5V6

---

## 2.0 Politique relative aux normes d'accessibilité intégrées

La politique suivante a été établie par la société Cabico (ci-après désignée « Cabico ») dans le but de régir ses prestations de services conformément au *Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées* (ci-après désigné « Règlement »), en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Ces normes ont été élaborées afin d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées en matière d'information, de communication et d'emploi.

Cabico se conforme à la présente politique ainsi qu'à la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* et à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, avec pour objectif de répondre aux besoins d'accessibilité de ces personnes.

## 2.0.1 Plan d'accessibilité

Cabico instaurera, maintiendra et documentera un plan d'accessibilité détaillant la stratégie de l'entreprise visant à prévenir et à supprimer les obstacles sur le lieu de travail, et à améliorer les perspectives de carrière des personnes handicapées.

Le [plan d'accessibilité pluriannuel de Cabico \(3.0\)](#) sera révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq (5) ans et sera affiché sur le site web de l'entreprise. Sur demande, Cabico fournira une copie du [plan d'accessibilité](#) dans un format accessible.

## 2.0.2 Formation

Cabico veillera à ce que soit dispensée une formation sur les exigences des normes d'accessibilité mentionnées dans le Règlement et continuera à dispenser une formation sur le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées et ce, à :

- tous ses employés et bénévoles;
- toutes les personnes participant à l'élaboration des politiques de Cabico;
- toutes les autres personnes fournissant des biens, des services ou des infrastructures au nom de l'entreprise.

La formation sera adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et autres membres du personnel.

Une nouvelle formation sera offerte aux employés lorsque des changements seront apportés à la politique d'accessibilité. Les nouveaux employés seront formés dès que possible.

Cabico tiendra un historique des formations qu'elle dispense.

## 2.0.3 Énoncé d'engagement

Cabico s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées dans un délai raisonnable et nous le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité, et en répondant aux exigences d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Cette politique sera mise en œuvre conformément aux délais fixés par le Règlement.

## 2.1 Normes d'information et de communication

### 2.1.1 Rétroaction

Cabico continuera à veiller à ce que son processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant, ou en faisant en sorte que soient fournis, sur demande, des formats et des supports de communication accessibles.



## **2.1.2 Formats et supports de communication accessibles**

Sur demande, Cabico fournira ou fera en sorte que des formats et des supports de communication accessibles soient fournis aux personnes handicapées, en temps opportun et en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap.

Cabico consultera la personne ayant fait la demande afin de lui offrir un format accessible ou un support de communication approprié.

Cabico informera également le public des formats et des supports de communication accessibles disponibles.

## **2.1.3 Sites web et contenu web accessibles**

Cabico veillera à ce que ses sites web, y compris leur contenu, respectent les critères du niveau AA des *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0* du World Wide Web Consortium, sauf lorsqu'il est impossible de le faire.

# **2.2 Normes d'emploi**

## **2.2.1 Recrutement**

Cabico informera ses employés et le public des mesures d'adaptation offertes aux candidats handicapés dans le cadre de son processus de recrutement.

## **2.2.2 Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection**

Durant le processus de recrutement, l'employeur avisera chaque candidat retenu pour participer au processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande, relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés. Si un candidat retenu demande une mesure d'adaptation, Cabico consultera cette personne et lui fournira, ou s'assurera que lui soit fourni, une solution adéquate tenant compte des besoins de cette personne en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.

## **2.2.3 Avis aux candidats retenus**

Au moment de faire une offre à un candidat retenu, Cabico informera cette personne, sur demande, de ses politiques relatives aux besoins des employés handicapés.

## **2.2.4 Communication des mesures de soutien aux employés**

Cabico continuera à informer ses employés de ses politiques (et de toute mise à jour de ces politiques) visant à soutenir les employés handicapés, y compris les politiques sur les mesures d'adaptation tenant compte des besoins d'accessibilité de ces personnes. Ces informations seront communiquées aux nouveaux employés dès que possible suivant leur entrée en poste.

## **2.2.5 Formats et supports de communication accessibles pour les employés**

À la demande d'un employé handicapé, Cabico consultera cette personne afin de lui fournir ou de lui faire fournir des formats accessibles et de supports de communication lui permettant d'accéder aux informations nécessaires à l'exécution de son travail et aux informations généralement mises à la disposition des autres employés. Pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication, Cabico consultera l'employé en ayant fait la demande.

### **2.2.6 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Cabico fournira des renseignements individualisés relatifs aux mesures d'urgence sur le lieu de travail aux employés qui ont un handicap en situation de handicap si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap, et si Cabico est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. Cabico fournira ces informations dès que possible après avoir pris connaissance du besoin de mesure d'adaptation.

Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, Cabico communiquera ces renseignements à la personne désignée par Cabico pour fournir de l'aide à l'employé.

Cabico réexaminera les informations individualisées relatives aux mesures d'urgence sur le lieu de travail si l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation ou si les besoins ou les plans d'adaptation en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen.

### **2.2.7 Plans d'adaptation individualisés et documentés**

Cabico instaurera et maintiendra un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.

Sur demande, les informations relatives aux formats accessibles et aux supports de communication fournis seront également incluses dans les plans d'adaptation individualisés.

En outre, les plans incluront des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (si nécessaire), ainsi que toute autre mesure d'adaptation à fournir.

### **2.2.8 Processus de retour au travail**

Cabico instaurera et maintiendra un processus documenté de retour au travail (politiques) à l'intention de ses employés s'étant absenté du travail en raison d'un handicap et ayant besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre le travail.

Le processus de retour au travail décrit les mesures que Cabico prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap et comprendra des plans d'adaptation individualisés et documentés.

Ce processus de retour au travail ne remplacera ni n'annulera aucune autre procédure de retour au travail créée ou prévue par autre loi (par exemple, la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*).

## 2.2.9 Gestion du rendement, perfectionnement, avancement professionnel et redéploiement

Cabico tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé, dans le cadre de la gestion du rendement, du perfectionnement et de l'avancement professionnels, ou du redéploiement de ces employés.

## 2.2.10 Questions sur la présente politique

Cette politique a été élaborée pour éliminer les obstacles et accroître l'accessibilité des personnes handicapées dans les domaines de l'information et de la communication et de l'emploi. Si quelqu'un a une question concernant cette politique, ou si l'objectif de cette politique n'est pas compris, une explication sera fournie par :

Gestionnaire des ressources humaines de Cabico  
(905) 688-5205  
[hr@cabico.com](mailto:hr@cabico.com)  
570, avenue Welland  
Catharines (Ontario) L2M 5V6

---

## 3.0 Plan pluriannuel d'accessibilité de Cabico

Témoignant de l'engagement de Cabico en faveur de l'accessibilité des personnes handicapées, ce plan pluriannuel décrit la stratégie de l'entreprise et les actions qui ont été et qui seront mises en place pour prévenir et supprimer les obstacles sur le lieu de travail, et pour améliorer les perspectives offertes aux personnes handicapées. Ce plan d'accessibilité pluriannuel décrit également les mesures prises par Cabico pour satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et met l'accent sur les initiatives de Cabico en ce qui concerne les normes d'accessibilité de la LAPHO visant à faire de l'Ontario une province accessible à tous.

### 3.1 Service à la clientèle

Cabico s'engage à faire preuve d'excellence en servant tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Cabico s'est conformé à la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* de la LAPHO par le biais des initiatives suivantes :

- Élaboration de la [Politique de service à la clientèle de Cabico](#) décrivant les attentes à l'égard des employés, des bénévoles et des clients de Cabico;
- Formations documentées fournies par Cabico en matière d'accessibilité, telles que décrites au point 2.0.2 (Formation) de la [Politique relative aux normes d'accessibilité intégrées](#)

### 3.2 Information et communication

Cabico fournit actuellement des formats et des supports de communication accessibles aux personnes handicapées qui en font la demande. Pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication, Cabico consultera l'employé en ayant fait la demande.

De plus, l'une des exigences de Cabico & Co en matière de développement de sites web est que tous les nouveaux contenus web de Cabico soient conformes aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0* du World Wide Web Consortium. Cabico s'engage à ce que tous ses sites et contenus web soient conformes au niveau AA des WCAG 2.0, comme l'exige la *Norme d'accessibilité pour l'information et les communications* en vertu de la LAPHO.

Cabico veillera à ce que ses sites web, y compris leur contenu, respectent les critères du niveau AA des *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0* du World Wide Web Consortium, sauf lorsqu'il est impossible de le faire.

### 3.3 Politiques et formation

Cabico a mis en place et continuera de mettre en place des politiques et des initiatives conformes à la LAPHO en prenant les mesures suivantes :

- Instaurer des politiques soulignant l'engagement de Cabico en matière d'accessibilité;
- Former les employés et les bénévoles de Cabico en matière d'accessibilité et de législation relative aux droits de la personne, en ce qui concerne les personnes handicapées, comme indiqué au point 2.0.2 (Formation) de la [Politique relative aux normes d'accessibilité intégrées](#).

### 3.4 Emploi

Conformément aux normes d'emploi de la LAPHO et tel qu'indiqué au point 2.2 (Normes d'emploi) de sa [Politique relative aux normes d'accessibilité intégrées](#), Cabico a :

- veillé à ce que les procédures d'embauche, de rétention et d'évolution de carrière de Cabico soient accessibles;
- documenté les processus de Cabico quant à l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et de plans de retour au travail;
- fourni des renseignements individualisés relatifs aux mesures d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés, après avoir pris connaissance du besoin de mesure d'adaptation.

### 3.5 Revue du plan d'accessibilité

Ce plan d'accessibilité pluriannuel sera réexaminé et mis à jour au moins une fois tous les cinq (5) ans. Le plan d'accessibilité actuel a été révisé et mis à jour comme il se doit au 31 décembre 2023.

### 3.6 Rétroaction

Cabico s'assure de disposer d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des commentaires et d'y répondre, tant pour les clients – tel que décrit au point 1.10 (Rétroaction) de la [Politique de service à la clientèle de Cabico](#) – que pour les employés et les bénévoles – tel que décrit au point 2.1.1 (Rétroaction) de sa [Politique relative aux normes d'accessibilité intégrées](#). Cabico continuera à s'assurer que son processus de

rétroaction est accessible aux personnes handicapées et à répondre rapidement aux commentaires.

Cabico a soumis son rapport de conformité sur l'accessibilité confirmant le respect de ses obligations en matière d'accessibilité en date du 31 décembre 2023.

Pour plus d'informations sur ce plan d'accessibilité, veuillez contacter :

Gestionnaire des ressources humaines de Cabico  
(905) 688-5205  
[hr@cabico.com](mailto:hr@cabico.com)  
570, avenue Welland  
Catharines (Ontario) L2M 5V6

Sur demande, une copie de ce plan d'accessibilité sera fournie gratuitement dans un format accessible.