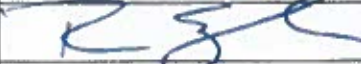





Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapés de l'Ontario : R.H. APHO. 2. Politique sur le service à la clientèle	Effectif : 18 décembre 2017 Version révisée du 24/12/2014
Beric Sykes, Vice Président Sénior (Stoney Creek, ON)	
Tom Stearns, Vice Président Corporatif	

#### But

Acier Nova inc. reconnaît qu'actuellement, en Ontario, une personne sur sept a un handicap soit physique, mental, de développement ou d'apprentissage, qui peut être ou ne pas être apparent. Que cet handicap soit ou non apparent, Acier Nova inc. s'engage à rencontrer les critères de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, ainsi que d'octroyer des produits et services aux personnes avec un handicap qui sont conséquents avec le principe d'indépendance, de dignité, de chances égales et d'intégration.

#### Portée

Cette politique s'applique à tous les employés d'Acier Nova inc. et sera affichée dans l'entrée principale/accueil de l'établissement, ainsi que sur le site Internet de l'entreprise. Lorsque requis, une copie de la présente politique (ou toute autre politique corporative) sera fournie dans un format accessible.

#### Définitions :

Obstacles : Les obstacles sont toutes choses qui empêchent une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique, de communication, comportemental, technologique, d'une politique ou d'une pratique.

Handicap : La loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, s'appuie sur la définition d'handicap du Code des droits de la personne. "Handicap" s'entend de ce qui suit, selon le cas: a) 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; 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; e) 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*

Personne de soutien : Toute personne portant assistance à une personne avec un handicap.

Chien guide/animal d'assistance : Tout chien guide, chien d'assistance ou autre animal entraîné individuellement afin de porter assistance à une personne handicapée. L'animal doit effectuer certaines des fonctions ou tâches que la personne avec un handicap ne peut effectuer normalement seule. Si l'animal correspond à la présente définition, celui-ci sera considéré comme un animal d'assistance. Les animaux domestiques ne sont pas considérés comme étant des animaux d'assistances.

Lorsqu'une personne avec un handicap est accompagnée afin de l'assister, Acier Nova inc., prendra les mesures nécessaires afin de s'assurer qu'elles soient en mesure d'accéder toutes les deux les lieux et que la personne avec un handicap ait facilement accès à sa personne de support. Toutes les personnes appelées à assister un visiteur devra porter les équipements de sécurité individuels (EPI) requis afin d'accéder à l'usine. Lorsqu'une personne avec un handicap est accompagnée par un chien guide ou animal d'assistance, Acier Nova inc., invitera la personne à entrer les lieux avec l'animal et à le garder avec lui, à moins qu'une loi en interdise l'accès à l'établissement ce qui inclut, mais n'en limite pas, les établissements où l'accès de l'animal représente un risque de santé et sécurité.

Appareils et accessoires fonctionnels : En conformité avec la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, les gens peuvent utiliser leur appareil fonctionnel personnel lorsqu'ils accèdent aux produits et services chez Acier Nova. Les appareils et accessoires fonctionnels comprennent, mais sans s'y limiter :

- Chaises roulantes (manuelles ou motorisées), triporteurs, cannes, béquilles et marchettes;
- Appareils auditifs et ATS personnels;
- Loupes;
- Bonbonne d'oxygène;
- Ordinateur et technologie adaptée

Les personnes avec un handicap peuvent utiliser leur appareil fonctionnel personnel lorsqu'ils accèdent à nos produits, services et lieux. Dans le cas où l'appareil fonctionnel présente un problème majeur et inévitable en matière de santé et sécurité ou n'est pas autorisé pour d'autres motifs, d'autres mesures seront utilisées afin d'assurer que la personne handicapée soit capable d'accéder à nos produits, services ou lieux. Par exemple, lorsqu'une personne requérant un appareil fonctionnel pour des raisons de mobilité, l'accès à notre établissement et service sera fournis dans l'un de nos établissements rencontrant les besoins du visiteur.

Accessibilité service à la clientèle et ventes :

Le service à la clientèle et les ventes d'Acier Nova inc. sont principalement fait par téléphone, courriel ou directement dans les établissements des clients. Les clients visitant nos locaux, ont accès à notre réception située à l'avant et aux bureaux principaux, par chaise roulante. Cependant, nos salles de bains ne sont pas aménagées pour accueillir une personne en chaise roulante. Les visites d'usines sont limitées aux clients pour des raisons de sécurité.

Communication:

Lorsque la communication avec une personne avec un handicap sera requise, Acier Nova Inc. s'assurera de communiquer de façon efficace en considérant le handicap de la personne, le tout en respectant et favorisant leur dignité et indépendance.

Interruption temporaire:

Acier Nova Inc., s'assurera d'aviser lors d'une interruption temporaire à l'une de ses locations ou de ses services, et ce, en y incluant la raison de l'interruption, le temps estimé de l'interruption et les coordonnées pour plus d'information. L'avis pourra être transmis par courriel, téléphone, affichage dans un endroit et format accessible, ou tout autre moyen considéré accessible et raisonnable dans les circonstances, et ce, dans un délai raisonnable.

Pratiques en matière d'emploi :

Acier Nova Inc. informera les candidats que des accommodements seront possibles durant le processus de sélection, incluant les candidats invités à une entrevue. Acier Nova inc. inclura un avis au sujet de la politique d'accommodement des employés avec un handicap d'Acier Nova inc, lors d'une offre d'emploi.

Formation des employés :

Acier Nova inc. formera tous ses employés permanents, occasionnels et contractuels sur la façon d'interagir avec des personnes avec un handicap. La formation inclura le but de la Loi, un survol sur les pré-requis des normes du service à la clientèle, la politique d'Acier Nova en matière d'accessibilité à la clientèle, des conseils sur la façon d'interagir avec des personnes avec différents types d'handicap, des conseils sur la façon d'interagir avec des personnes utilisant un appareil fonctionnel, un animal de service ou l'assistance d'une personne; et de l'information sur comment utiliser les équipements ou appareils disponibles dans l'organisation pour les personnes appelées à assister une personne avec un handicap à accéder à nos informations, locaux ou services. Tous les employés seront formés dans les endroits correspondant à leur environnement de travail. De plus, les employés seront formés lors de modification à notre politique d'accès au public. Un registre sera également maintenu.

### Intervention pour les employés avec un handicap

Si une personne avec un handicap permanent ou temporaire connu est employée par Acier Nova Inc et pourrait avoir besoin d'aide en cas d'urgence, la compagnie avisera le supérieur immédiat de l'employé de :

- Informer l'employé de façon individuelle la procédure en cas d'urgence;
- Développer un plan de premiers secours individualisé pour l'employé;
- S'assurer que l'employé donne son consentement et la bonne information à la personne appropriée étant désignée pour l'aider en cas d'urgence;
- Réviser les informations du plan d'intervention quand :
  - L'employé change de quart de travail, de département ou d'emplacement de travail
  - Une révision de l'accommodement de la personne est demandée ou requiseLes politiques ou procédures de secourisme ou plan d'urgence de la compagnie sont révisés

Un plan d'accommodement individuel sera documenté et révisé lorsque nécessaire.

Afin d'aider Acier Nova dans l'identification des employés avec un handicap requérant une assistance lors d'une évacuation d'urgence, une note de service sera envoyée annuellement afin d'inciter la participation des employés.

### Processus de retour au travail :

Acier Nova inc. documentera les plans d'accommodements individualisés pour les employés avec un handicap comme une partie du processus de retour au travail en lien avec la politique et le programme de retour rapide et sécuritaire au travail.

### Performance et redéploiement des employés :

Acier Nova inc. prendra en considération les besoins d'accessibilités des employés avec un handicap ainsi que les plans d'accommodements existants lors d'évaluations formelles ou informelles de performance et de mobilité dans l'organisation.

### Accès aux documents :

Cette politique ainsi que tous les documents en lien avec l'octroi de biens ou services pour les personnes avec un handicap sont disponibles à la demande et dans un format qui prend en considération le handicap de la personne le demandant.

Les informations sur le lieu de travail seront remis dans un format accessible lorsque demandé par un employé, et ce, incluant les informations dont l'employé a besoin afin d'exercer son emploi ( Ex : description de tâches, procédures de travail); les informations générales disponible pour tous les employés (Ex : procédures santé et sécurité). Nous discuterons avec les employés afin de connaître comment ils souhaitent recevoir l'information.

Modification à la politique :

La présente politique sera révisée et modifiée lorsque requis afin de refléter toute modification à la législation en vigueur.

Commentaires des clients :

Acier Nova inc., invite les clients à leur faire part de leurs commentaires afin d'améliorer leur accessibilité. Les commentaires des clients aideront à identifier les obstacles ainsi que répondre aux préoccupations. Les commentaires peuvent être remis par écrit par la poste, par téléphone ou en personne, en utilisant les coordonnées suivantes :

Contrôleur      830 South Service Road, Stoney Creek (ON) L8E 5M7  
(905) 643-3300

Dans la plupart des cas, une réponse aux commentaires sera donnée à l'intérieur de 15 jours ouvrables. Acier Nova Inc. s'assurera que leurs commentaires seront accessibles pour les personnes avec un handicap en les fournissant ou en les arrangeant dans un format ou un support de communication accessible, sur demande.

Sur demande, ce document est disponible dans un autre format.

Références :

- Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (Loi de 2005 sur l'), L.O. 2005, chap. 11
- Code des droits de la personne, L.R.O. 1990
- Politique et programme de retour rapide et sécuritaire au travail de Acier Nova
- Programme pour le plan d'intervention d'urgence d'Acier Nova