



Un organisme du gouvernement de l'Ontario

# Plan d'accessibilité pluriannuel d'Agricorp

## Introduction et déclaration d'engagement

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). L'objectif de la LAPHO est de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) en vertu de la LAPHO exige qu'Agricorp établisse, tienne à jour et documente un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit l'approche de l'organisation qui vise à prévenir et à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et à satisfaire aux exigences du RNAI.

En vertu de la LAPHO, les normes d'accessibilité suivantes établissent certaines exigences qui s'appliquent à Agricorp :

- Norme de service à la clientèle
- Norme d'information et de communications
- Norme d'emploi
- Norme de conception des espaces publics (Accessibilité pour l'environnement bâti)

Conformément aux exigences énoncées dans le RNAI, Agricorp va :

- Établir, examiner et mettre à jour ce plan en consultation avec les personnes handicapées.
- Afficher ce plan sur notre site Web ([agricorp.com](http://agricorp.com))
- Rendre compte des progrès de la mise en œuvre de ce plan sur notre site Web ([agricorp.com](http://agricorp.com)), au besoin
- Fournir ce plan dans un format accessible sur demande
- Revoir et mettre à jour ce plan au moins une fois tous les cinq ans

## Norme de service à la clientèle

### Notre engagement

Depuis 2009, Agricorp se conforme à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO et continuera de se conformer à la Norme pour le service à la clientèle en vertu du RNAI.

Agricorp s'engage à offrir des programmes de gestion des risques de l'entreprise agricole d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance de tous nos clients, y compris les personnes handicapées. This commitment will be integrated wherever possible to ensure that customers with disabilities benefit from our services in the same way that other customers do. Cet engagement sera intégré dans la mesure du possible

pour veiller à ce que les clients handicapés bénéficient de nos services de la même manière que les autres clients.

## **Comment nous respectons cet engagement**

Nous respectons notre engagement d'offrir un service à la clientèle d'excellence en :

- Offrant une formation sur l'accessibilité à toutes les personnes qui, au nom d'Agricorp, traitent avec des clients ou d'autres tiers et à celles qui participent à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures de service à la clientèle.
- Veillant à ce que la formation offerte couvre les différents appareils et accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par nos clients
- Veillant à ce que la formation sur l'accessibilité soit suivie et consignée
- Fournissant des services téléphoniques accessibles aux clients en leur offrant de communiquer avec eux par appareil de télécommunication pour sourds (ATS) si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins
- Accommodant les clients accompagnés d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance dans les zones d'Agricorp ouvertes au public
- S'assurant que si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, des mesures d'adaptation sont prises pour la personne de soutien
- Fournissant à nos clients des avis à toutes les entrées publiques concernant toute interruption prévue ou inattendue du service ou l'inaccessibilité des installations utilisées par les clients handicapés. (Pour les interruptions à long terme, Agricorp affichera une annonce sur son site Web pour informer ses clients de la durée de l'interruption et des solutions de rechange.)
- Continuant d'accueillir et d'apprécier les commentaires de tous nos clients, y compris les personnes handicapées, par l'intermédiaire de multiples canaux de communication
- Ajoutant un onglet « Accessibilité » au pied de page de notre site Web ([agricorp.com](http://agricorp.com)) pour communiquer la politique de service à la clientèle d'Agricorp, y compris les procédures et les lignes directrices connexes
- Rendant compte de la conformité à la Norme de service à la clientèle sur l'outil de rapport sur l'accessibilité sur le site Web InfoCentre pour les entreprises de Service Ontario.

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2010**

**Date de réalisation : 31 décembre 2009**

## **Réglementation sur les normes d'accessibilité intégrées**

### **Notre engagement**

Agricorp s'engage à fournir et à maintenir des locaux qui respectent la dignité et l'indépendance des employés handicapés.

### **Comment nous respectons cet engagement**

Nous respectons notre engagement à maintenir des locaux qui respectent la dignité et l'indépendance des employés handicapés en :

- Rendant les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique accessibles dans un format accessible ou avec des moyens de communication appropriés, et ce, dès que cela est matériellement possible;

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2012**

**Date de réalisation : 31 décembre 2011**

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

### **Notre engagement**

Lorsqu'Agricorp est au courant qu'un employé a un handicap et que des mesures d'adaptation sont nécessaires, des renseignements individualisés sur les mesures d'intervention à prendre sur le lieu de travail seront fournis à l'employé dès que possible, si ces renseignements sont nécessaires compte tenu de la nature du handicap de l'employé.

### **Comment nous respectons cet engagement**

Nous respectons notre engagement de fournir des renseignements relatifs aux interventions d'urgence en :

- Élaborant des procédures d'intervention d'urgence individualisées sur le lieu de travail pour les employés handicapés, au besoin.
- Fournissant l'aide nécessaire aux employés handicapés, avec leur consentement, pour les aider à évacuer le lieu de travail en cas d'urgence ou de catastrophe (Ces plans d'assistance seront définis dans un plan d'urgence individualisé pour l'employé).
- Communiquant ces plans d'urgence individualisés de manière confidentielle au gestionnaire de l'employé et au personnel de sécurité, au besoin
- Examinant et évaluant les procédures générales d'intervention d'urgence sur le lieu de travail et les plans d'urgence individualisés de façon continue et régulière, et conformément aux modalités applicables du RNAI, afin de s'assurer que les problèmes d'accessibilité sont réglés.

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2012**

**Date de réalisation : 31 décembre 2011**

## **Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations**

### **Notre engagement**

Agricorp s'engage à prendre en compte les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible.

Si Agricorp décide qu'il n'est pas matériellement possible de prendre en compte les critères et options d'accessibilité, nous fournirons une explication sur demande.

Fournir des outils de sensibilisation et d'information aux intervenants internes et des communications aux intervenants externes, avec de l'information sur les changements apportés aux procédures d'approvisionnement et aux critères d'achat

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2013**

**Date de réalisation : 31 décembre 2012**

## **Formation**

### **Notre engagement**

Agricorp s'engage à mettre en œuvre un processus pour s'assurer que tous les employés, les entrepreneurs tiers qui fournissent des biens, des services et des installations au nom d'Agricorp et les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques d'Agricorp, reçoivent une formation appropriée sur les exigences du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées, et reçoivent cette formation dès que cela est matériellement possible.

### **Comment nous respectons cet engagement**

Nous respectons notre engagement de fournir de la formation en :

- Fournissant une formation appropriée sur les exigences du RNAI et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées à tous les employés, les entrepreneurs tiers qui fournissent des biens, des services et des installations au nom d'Agricorp et les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques d'Agricorp.
- Veillant à ce que la formation soit offerte aux personnes mentionnées ci-dessus dès que cela est matériellement possible.
- Tenant et en conservant un registre de la formation donnée, y compris les dates auxquelles la formation a été donnée et le nombre de personnes qui l'ont reçue
- Offrant une formation de recyclage au personnel tous les trois ans

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2014**

**Date de réalisation : 31 décembre 2013**

## **Norme d'information et de communications**

### **Notre engagement**

Agricorp s'engage à rendre l'information et les communications de l'entreprise accessibles à tous nos clients, y compris les personnes handicapées. Agricorp s'efforcera d'intégrer de nouvelles exigences en matière d'accessibilité dans la Norme d'information et de communications pour veiller à ce que nos systèmes et plateformes d'information et de communication soient fournis dans des formats accessibles qui répondent aux besoins des clients d'Agricorp, y compris les clients handicapés.

### **Comment nous respectons cet engagement**

#### **Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication**

Nous respectons notre engagement de fournir de la rétroaction, des formats accessibles et des aides à la communication en :

- Veillant à ce que les processus nouveaux et existants pour recevoir la rétroaction et y répondre soient accessibles à tous nos clients, y compris les personnes handicapées, en fournissant des formats accessibles et des aides à la communication sur demande, en temps opportun
- Consultant le client qui demande des formats accessibles et de l'aide à la communication pour déterminer si le format accessible ou l'aide à la communication convient
- Fournissant des formats accessibles et des aides à la communication qui tiennent compte les besoins en matière d'accessibilité du client, et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres clients
- Informant nos clients de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication

#### **Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2015 – Formats accessibles et aides à la communication (ou autre conformité applicable telle qu'elle est définie dans le RNAI)**

**Date de réalisation : 31 décembre 2014**

#### **Sites et contenus Web accessibles**

Nous respectons notre engagement à fournir un site et du contenu Web accessibles en :

- Respectant les règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A) pour les nouveaux sites et contenus Web, sauf s'il n'est pas matériellement possible de le faire (Lorsqu'il n'est pas matériellement possible de le faire, et sur demande, Agricorp fournira des formats accessibles et des aides à la communication à nos clients handicapés, en temps opportun.)

- Rendant les sites Web d'ACBC conformes au WCAG 2.0 de niveau A
- Rendant toutes nos communications et publications accessibles et en veillant qu'Agricorp respecte les règles WCAG 2.0 (niveau A) lorsqu'il est matériellement possible de le faire.

## **Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2014 – Règles WCAG 2.0 (niveau A) pour les nouveaux sites Web et leur contenu**

**Date de réalisation : 31 décembre 2014**

## **Norme d'emploi**

### **Recrutement**

#### **Notre engagement**

Agricorp s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui attirent et maintiennent en poste les employés handicapés. Cela comprend l'accessibilité à toutes les étapes du cycle d'emploi.

#### **Comment nous respectons cet engagement**

Nous respectons notre engagement à fournir des pratiques d'emploi accessible en :

- Avisant les employés et le public de la disponibilité des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement.
  - Examinant et, au besoin, en modifiant les politiques, les procédures et les processus existants en matière de recrutement
  - Précisant sur les offres d'emploi que des mesures d'adaptation sont disponibles pour les candidats handicapés
- Avisant les candidats à un emploi qui sont sélectionnés pour participer au processus d'évaluation et de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles, sur demande, relativement au matériel ou aux processus utilisés pendant le processus d'évaluation et de sélection, en :
  - Incluant un avis de disponibilité de mesures d'adaptation dans le script pour la planification d'une entrevue ou d'une évaluation
  - Consultant tout candidat à l'emploi qui demande des mesures d'adaptation et en fournissant des mesures d'adaptation convenables d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité du candidat à l'emploi qui découle de son handicap
- Au moment d'offrir un emploi, Agricorp informera le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés, y compris :
  - L'examen des politiques, des procédures et des processus existants en matière de recrutement, et au besoin, des modifications à ceux-ci

- L'inclusion de l'avis des politiques d'Agricorp relativement aux mesures d'adaptation pour les employés handicapés dans les lettres d'offre d'emploi

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2014**

**Date de réalisation : 31 décembre 2013**

## **Informers les employés**

### **Notre engagement**

Conformément au RNAI, Agricorp informera ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

### **Comment nous respectons cet engagement**

Nous respectons notre engagement à informer nos employés de nos politiques en matière de soutien aux employés handicapés en :

- Informant les employés actuels et les nouveaux employés des politiques d'Agricorp en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins d'un employé qui découlent de son handicap.
- Fournissant les renseignements qu'exige le présent article du règlement aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction
- Tenant les employés au courant des changements apportés aux politiques existantes sur les mesures d'adaptation au travail en ce qui a trait au handicap d'un employé
- Fournissant des formats accessibles et des aides à la communication à un employé handicapé qui en fait la demande, à l'égard de ce qui suit :
  - L'information nécessaire pour faire son travail
  - L'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail
- Consultant l'employé qui en fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2014**

**Date de réalisation : 31 décembre 2013**

## **Plans d'adaptation et processus de retour au travail**

### **Notre engagement**

Agricorp intégrera de nouvelles exigences en matière d'accessibilité en vertu du RNAI afin de garantir l'élimination des obstacles dans les processus d'adaptation et de retour

au travail, ainsi que le respect des politiques d'entreprise concernant l'adaptation et le retour au travail, le cas échéant.

### **Comment nous respectons cet engagement**

Nous respectons cet engagement à éliminer les obstacles visant les processus d'adaptation et de retour au travail en :

- Suivant les politiques existantes pour les mesures que prendra Agricorp pour offrir des mesures d'adaptation à un employé handicapé et pour faciliter le retour au travail d'un employé après une absence ou un congé pour cause d'invalidité
- Examinant et en évaluant les politiques existantes pour s'assurer qu'elles comprennent un processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés, si de tels plans sont nécessaires
- Veillant à ce que le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés comprend les éléments suivants, conformément aux dispositions du RNAI :
  - La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan
  - La façon dont l'employé est évalué sur une base individuelle
  - La manière dont Agricorp peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert, aux frais d'Agricorp, afin d'aider Agricorp à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre
  - La manière dont l'employé peut demander la participation d'un autre représentant du lieu de travail
  - Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels de l'employé
  - La fréquence et le mode de réalisation des examens et des actualisations plans d'adaptation individualisés
  - La manière dont les motifs d'un refus sont communiqués à un employé qui se voit refuser un plan d'adaptation individualisé
  - La manière de fournir à l'employé le plan d'adaptation dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap
  - L'inclusion des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail qui sont requis et des renseignements sur les formats accessibles et le soutien à la communication qui seront fournis à l'employé
  - Toute autre mesure d'adaptation qui sera fournie à l'employé
- Veillant à ce que le processus de retour au travail, comme le définissent les procédures existantes, précise ce qui suit :



- Les mesures que prendra Agricorp pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap
- L'élaboration d'un plan de travail individualisé écrit pour ces employés
- L'utilisation des plans d'adaptation individualisés, comme il est mentionné ci-dessus, dans le cadre du processus de retour au travail

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2014**

**Date de réalisation : 31 décembre 2013**

## **Gestion du rendement, avancement professionnel et réaffectation**

### **Notre engagement**

Agricorp tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé en :

- Utilisant notre processus de gestion du rendement à l'égard des employés handicapés
- Fournissant des possibilités d'avancement professionnel à nos employés handicapés
- Réaffectant les employés handicapés

### **Comment nous respectons cet engagement**

Nous respectons notre engagement de tenir compte des besoins individualisés en matière d'adaptation relativement à la gestion du rendement, à l'avancement professionnel et à la réaffectation en :

- Examinant et, au besoin, en modifiant les politiques, les procédures et les pratiques existantes pour assurer la conformité au RNAI
- Tenant compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et, le cas échéant, de leurs plans d'adaptation individualisés par rapport aux situations suivantes :
  - Évaluation du rendement
  - Gestion du perfectionnement et de l'avancement professionnels
  - Réaffectation nécessaire
- Examinant et, au besoin, en incluant les critères d'accessibilité dans les ateliers sur la gestion du rendement
- Tenant compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés lorsqu'il s'agit d'offrir du perfectionnement professionnel et de l'avancement professionnel, y compris la possibilité de fournir des mesures d'adaptation en ce qui a trait aux offres d'emploi internes.
- Tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de nos employés handicapés lors de la réaffectation des employés, y compris l'examen et, au besoin, la modification de la liste de contrôle de transfert de nos employés

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2014**

**Date de réalisation : 31 décembre 2013**

## **Norme de conception des espaces publics (Accessibilité pour l'environnement bâti)**

### **Notre engagement**

Agricorp s'est engagé à concevoir des espaces publics libres d'obstacles et accessibles à tous ses clients tout en entreprenant de nouvelles constructions ou en planifiant d'importants changements au plan d'étage.

### **Comment nous respectons cet engagement**

Nous respectons notre engagement de concevoir des espaces publics libres d'obstacles et accessibles à tous les clients en respectant les Normes de conception des espaces publics de la LAPHO (accessibilité pour l'environnement bâti) lorsque nous entreprenons de nouveaux travaux de construction ou prévoyons apporter des changements importants aux espaces publics.

**Note :** Agricorp n'a actuellement aucun espace public.

**Conformité à la loi requise : 1<sup>er</sup> janvier 2016**

**Date de réalisation : 31 décembre 2015**