

**Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées  
de l'Ontario (LAPHO)**

**Table des matières**

	Page
<b>1.0 Déclaration d'engagement</b>	2
<b>2.0 Politiques d'accessibilité</b>	3
2.1 Déclaration d'engagement organisationnel	3
2.2 Formation	3
2.3 Information et communications	3
2.4 Emploi	4
2.5 Conception des lieux publics	4
<b>3.0 Plan d'accessibilité pluriannuels 2020 - 2024</b>	4
3.1 Service à la clientèle	4
3.2 Information et communications	5
3.3 Pratiques d'emploi équitables	6
3.4 Formation	10
3.5 Révision du plan	11
<b>Appendice A   Registre des activités de formation</b>	12
<b>Appendice B   Attestation de Formation</b>	13

## **1.0 Déclaration d'engagement**

Riverside Opticalab s'engage à assurer un accès égal et la participation des personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance.

Nous croyons à l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun en éliminant et en empêchant les obstacles à l'accessibilité tout en respectant nos exigences en la matière précisées dans la législation ontarienne sur l'accessibilité.

## **2.0 Politiques d'accessibilité**

### **2.1 Déclaration d'engagement organisationnel**

Riverside Opticalab s'engage à assurer un accès égal et la participation des personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité tout en respectant nos exigences en la matière précisées dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et dans la législation ontarienne sur l'accessibilité.

### **2.2 Formation**

Nous nous engageons à offrir aux employés une formation portant sur la législation ontarienne sur l'accessibilité et les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui concernent les personnes handicapées.

La formation sur l'accessibilité sera personnalisée en fonction des postes qu'occupent les employés.

### **2.3 Information et communications**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous fournirons des renseignements sur notre organisme et ses services, y compris l'information sur la sécurité publique, sur demande et en formats accessibles ou au moyen d'aides à la communication.

Nous respectons également les exigences pour les sites Web énoncées dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AAA) reconnues à l'échelle internationale, conformément à la législation ontarienne sur l'accessibilité.

## **2.4      Emploi**

Nous aviserons les employés, les employés potentiels et les membres du public que nous pouvons mettre en place des mesures d'adaptation durant le processus de recrutement et d'embauche.

Nous aviserons les employés que nous offrons des mesures de soutien pour les personnes handicapées. Nous mettrons en place un processus permettant d'élaborer des plans d'adaptation individualisés pour les employés.

Au besoin, nous fournirons des renseignements individualisés relatifs aux mesures ou plans d'urgence afin d'aider un employé handicapé pendant une situation d'urgence.

Nos procédures de gestion du rendement, de perfectionnement et de réaffectation tiendront compte des besoins en matière d'accessibilité de tous les employés.

## **2.5      Conception des lieux publics**

Riverside Opticalab n'offre pas de services au public et n'est pas impliqué dans la conception des espaces publics.

# **3.0 Plan d'accessibilité pluriannuels 2020-2024**

## **3.1      Service à la clientèle**

3.1.1 Les membres de la direction de Riverside Opticalab Ltée, s'engagent à établir un environnement où tout individu sera traité avec respect et dignité.

Riverside Opticalab Ltée, veillera à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire afin de connaître les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées afin d'accéder à nos biens et services.

Il est entendu que Riverside Opticalab Ltée n'est pas un établissement desservant un public (style vente au détail) dans son modèle

opérationnel, mais à titre de courtoisie, nous permettons aux patients de nos clients de faire la cueillette de leurs verres, à notre établissement.

3.1.2 Dans l'éventualité où une personne handicapée désire accéder Riverside Opticalab Ltée, la personne attitrée à la surveillance de la porte d'entrée principale avisera le superviseur ou une personne alterne, qu'il y'a une personne ayant des besoins spécifiques et qu'elle requiert une assistance. L'employé ayant signalé le besoin assistera dans la mesure du possible au besoin de la personne et invitera le visiteur à s'asseoir ou de demeurer au repos à l'entrée jusqu'à l'arrivée du superviseur.

3.1.3 Le superviseur s'occupera de l'individu handicapé dans la dignité et l'indépendance. Lorsque l'individu est prêt à partir, le superviseur ou une personne alterne, s'assura que la personne est escortée à sa convenance de façon appropriée à ses besoins.

Référence : Normes d'Accessibilités pour les Services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07)

## **3.2 Information et Communications**

3.2.1 Riverside Opticalab s'engage à répondre aux besoins en communication des personnes handicapées.

### **3.2.2 Processus de rétroaction**

Riverside Opticalab s'engage à faire en sorte que son processus de réception et de traitement des commentaires soit accessible aux personnes handicapées. Ainsi, la Société offre, ou prend les dispositions nécessaires pour offrir une assistance en matière de communication et des formats accessibles aux personnes handicapées, lorsqu'elles en font la demande. De plus, Riverside Opticalab fournit ces services en temps opportun et tient compte des besoins d'accessibilité générés par le handicap de ces personnes.

Riverside Opticalab s'engage à répondre aux attentes de la clientèle et à les surpasser, tout en servant les clients handicapés. À ce titre, Riverside Opticalab est heureuse de recueillir les commentaires sur le niveau de satisfaction des attentes grâce à ses services.

Ressources Humaines

2485 Lancaster Road, unité 10

Ottawa, (Ontario)

K1B 5L1

Tél: 1-800-461-9474

Télécopieur: 1-800-667-5796

Vous allez recevoir une réponse dans un délai de moins de sept jours ouvrables.

### **3.2.3 Sites Web et contenu Web accessibles**

Riverside Opticalab s'assure de respecter les exigences prévues par la loi quant à ses sites Web et à leur contenu, conformément aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG 2.0, niveau AAA), sauf lorsque ce n'est pas possible.

## **3.3 Pratiques d'emploi équitables**

Riverside Opticalab a adopté des pratiques d'emploi équitables et accessibles à l'intention de tous ses employés et ses représentants éventuels et actuels. Il se consacre à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité en milieu de travail. Il s'engage également à offrir les mêmes possibilités d'accès à tous, y compris les employés et les représentants handicapés, dans trois grands domaines des normes d'emploi : recrutement, adaptations offertes au personnel et gestion du rendement, développement de carrière et réaffectation.

### **3.3.1 Recrutement:**

L'équipe des ressources humaines de Riverside Opticalab s'engage à informer son personnel ainsi que le public de ses mesures d'adaptation offertes aux candidats handicapés, dans le cadre de son processus de recrutement.

De même, au moment de les inviter individuellement à prendre part à un processus d'évaluation ou de sélection, l'équipe des ressources humaines de Riverside Opticalab informe les candidats des mesures d'adaptation offertes sur demande quant aux documents à utiliser et aux processus à exécuter.

Si un candidat sélectionné demande à bénéficier d'une adaptation, Riverside Opticalab le consulte et lui propose une mesure d'adaptation pertinente, ou elle prend les dispositions nécessaires afin de la lui proposer, de façon à tenir compte de ses besoins d'accessibilité en raison de son handicap.

En outre, au moment de faire une offre d'emploi, Riverside Opticalab informe le candidat sélectionné de ses politiques sur les mesures d'adaptation offertes aux employés handicapés.

### **3.3.2. Mesures d'adaptation offertes au personnel:**

Riverside Opticalab s'assure de respecter les mesures qu'elle a créées à l'intention des membres du personnel qui font une demande d'adaptation en raison d'un handicap.

#### **3.3.2.1 Information sur le soutien aux employés:**

Riverside Opticalab continue d'informer son personnel de ses politiques (et de toute mise à jour en la matière) visant le soutien aux employés handicapés. Ces politiques portent notamment sur la création de mesures d'adaptation tenant compte des besoins d'accessibilité des membres de son personnel, en raison de leur handicap. Après l'entrée en fonction des nouveaux employés et des nouveaux représentants, la Société fournit ces renseignements dans les meilleurs délais possible.

#### **3.3.2.2 Formats accessibles au personnel et assistance en matière de communication:**

Riverside Opticalab consulte l'employé ou le représentant handicapé à sa demande afin de lui offrir, ou de prendre les dispositions nécessaires pour qu'on lui offre des formats accessibles et une assistance en matière de communication. Ainsi, l'employé ou le représentant handicapé obtient les renseignements nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Ces mesures

visent également l'information généralement transmise aux autres employés. Elle porte notamment sur les processus de gestion du rendement des employés, les possibilités de développement de carrière et d'avancement qui leur sont offertes, ou encore leur réaffectation. Afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un dispositif d'aide à la communication, Riverside Opticalab consultera l'employé demandeur.

### **3.3.2.3 Information sur les interventions d'urgence en milieu de travail:**

Riverside Opticalab fournit une information individualisée sur les interventions d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés, si leur handicap exige l'obtention de ces renseignements, et si la Société connaît les besoins d'adaptation de ces employés en raison de leur handicap. Après avoir pris connaissance de leurs besoins d'adaptation, Riverside Opticalab fournit cette information dès que possible.

Si un employé a besoin d'assistance, Riverside Opticalab fournit, avec son consentement, de l'information sur les interventions d'urgence en milieu de travail à la personne qu'elle aura désignée pour offrir de l'aide à cet employé.

Riverside Opticalab révisé l'information individualisée à transmettre sur les interventions d'urgence en milieu de travail, si l'employé est réaffecté à une autre entité de l'organisation. La Société applique cette mesure au moment d'examiner le plan général ou les besoins généraux d'adaptation de l'employé.

### **3.3.2.4 Documentation des plans individuels d'adaptation:**

Si un employé doit bénéficier de mesures d'adaptation individuelles en raison d'un handicap, Riverside Opticalab s'engage à documenter un plan individuel d'adaptation et à suivre un processus de rédaction à cet égard. Le plan individuel d'adaptation inclut des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail (le cas échéant). De plus, il énumère les autres mesures d'adaptation exigées, dont les formats



accessibles et les dispositifs d'aide à la communication offerts à l'employé.

3.3.2.4.1 L'employé fournira des commentaires pendant l'élaboration du plan d'adaptation individuel, en consultation avec le département des RH et d'autres intervenants.

3.3.2.4.2 L'employé sera évalué par des moyens appropriés à l'état de l'employé par le département des RH ou par d'autres personnes qualifiées, au besoin. D'autres personnes qualifiées incluant; des ergothérapeutes, des médecins, des chiropraticiens, etc. Au besoin, un plan individualisé d'intervention en cas d'urgence en milieu de travail sera inclus dans le plan d'adaptation individuel.

3.3.2.4.3 L'employé peut demander l'aide d'un agent de service, qui accompagne normalement l'employé, pour aider à l'élaboration du plan d'adaptation.

3.3.2.4.4 Les renseignements personnels de l'employé seront protégés sous les auspices de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

3.3.2.4.5 Une révision du plan individuel d'adaptation sera effectué auprès de l'employé (et de l'agent de service au besoin) une fois par année ou à mesure que la fonction de travail change. Cet examen sera effectué par le département des RH et pourrait inclure d'autres parties intéressées.

3.3.2.4.6 Si le plan individuel est refusé, l'employé concerné sera informé de la décision par le département des RH en expliquant pourquoi la décision a été prise.

3.3.2.4.7 L'employé peut demander que le plan individuel d'adaptation soit préparé dans un format accessible au besoin.

### **3.3.2.5 Processus de retour au travail:**

Riverside Opticalab suit un processus documenté de retour au travail à l'intention des employés qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap et qui font des demandes d'adaptation afin de réintégrer leur emploi. Le processus de retour au travail expose les mesures que Riverside

Opticalab prendra pour faciliter la réintégration de chaque employé. Il doit inclure un plan d'adaptation individuel et documenté.

Ce processus de retour au travail ne doit pas remplacer les processus créés par les autres lois, ou en vertu de celles-ci (Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents de travail, p. ex.). En outre, il ne doit pas l'emporter sur ces processus. Pour plus de détails veuillez consulter le document HRPP 201, Processus de retour au travail.

### **3.3.2.6 Gestion du rendement, développement de carrière et réaffectation:**

Riverside Opticalab s'engage à tenir compte des besoins des employés handicapés dans le cadre de ses processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de réaffectation.

## **3.4 Formation**

3.4.1 Riverside Opticalab donne de la formation sur la LAPHO, le règlement sur les normes d'accessibilité intégrée et le *Code des droits de la personne* aux employés et aux autres personnes qui interagissent avec le public en son nom. Elle fait de même auprès de toutes les personnes qui interviennent dans l'élaboration et l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures liées au service à la clientèle.

Cette formation s'adapte aux tâches des employés, des bénévoles et des autres personnes concernées. Elle est transmise dans les meilleurs délais possible, après l'entrée en fonction des membres du personnel.

3.4.2 La formation inclut les éléments suivants:

- la finalité de la LAPHO, les exigences liées à la norme de service à la clientèle et à la norme d'accessibilité intégrée, ainsi que leur pertinence à l'égard du Code des droits de la personne;
- les pratiques exemplaires ayant trait aux interactions et aux communications avec des personnes présentant différents types de handicap;

- les modes d'interaction avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel, ou qui recourent à un animal d'assistance ou à une personne de soutien;
- les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux produits ou aux services de Riverside;
- les politiques, les pratiques et les procédures liées à la norme de service à la clientèle de Riverside Opticalab.

3.4.3 Riverside Opticalab tient un registre de ses activités de formation, voir l'Appendice A. Un certificat (Attestation de formation) de l'employé confirmant la formation est présenté à l'annexe B.

3.4.4 Riverside Opticalab fournira de la formation en ce qui a trait à toute modification des politiques détaillées dans le présent document PDP 200 de façon continue.

### **3.5 Révision du plan**

3.5.1 Ce plan doit être revu et mis à jour au plus tard le 10 janvier 2024 ou plus tôt, si les situations le justifient.

3.5.2 Conformément à la réglementation, le rapport de conformité sur l'accessibilité sera soumis tous les 3 ans.



## APPENDICE B



Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

# Attestation de formation

Je, \_\_\_\_\_ (nom de l'employé) atteste que j'ai suivi une formation sur les sujets suivants, adaptés aux activités de mon emploi.

- Activité de l'emploi:
- Production **1, 2, 3**
  - Service à la clientèle, Réception **1, 2, 3, 5**
  - Superviseur, Gérant **1, 2, 3, 4, 5, 6**
  - Ressources Humaines **1, 2, 3, 4, 5, 6**
  - Marketing, Informatique **1, 2, 3, 6**

- 
- 1. HRPP 200 Politiques et Plans LAPHO
  - 2. Exigences Générales
  - 3. Droits de la personne de l'Ontario, en lien avec une personne handicapée
  - 4. Pré-requis en matière des normes d'accessibilité à l'emploi
  - 5. Pré-requis pour la formation aux normes de service à la clientèle
  - 6. Pré-requis en matière de standard d'information et Communication

-----  
Signature de l'employé

-----  
Date (JJ/ MMM / AN)

-----  
Approbation Ressources Humaines

-----  
Date (JJ/ MMM / AN)