



TREE OF LIFE CANADA SRI

ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Date d'entrée en vigueur : 1er octobre 2011	Date de révision : 13 septembre 2021
Numéro de politique :	Version : 02
Préparé par : Julie Hodge	Approuvé par : Lisa MacNeil

Cette politique a été élaborée pour se conformer à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, qui exige l'élaboration de normes d'accessibilité dans quatre domaines : le service à la clientèle, l'information, la communication et l'emploi. Plus précisément, la présente politique traite de la norme intégrée de service à la clientèle, d'information, de communication et

L'objectif de ces normes est d'éliminer les obstacles et d'accroître l'accessibilité pour les personnes

NOTRE

Tree of Life Canada SRI s'engage à servir ses clients et ses consommateurs, en partenariat avec nos fournisseurs et à interagir avec les employés d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à déployer des efforts raisonnables pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et offrir aux personnes handicapées la même occasion d'accéder à nos biens et services et d'en tirer profit au même endroit et de la même manière que les autres clients, fournisseurs et employés.

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

PLAN

Tree of Life Canada SRI élaborera, tiendra à jour et documentera un plan d'accessibilité décrivant la stratégie de l'entreprise pour prévenir et éliminer les obstacles de son milieu de travail et

Le plan d'accessibilité sera révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans et sera publié sur le site Web de l'entreprise. Sur demande, Tree of Life Canada SRI fournira une copie du plan d'accessibilité dans un format accessible.

Pour consulter le plan d'accessibilité pluriannuel de Tree of Life Canada SRI, visitez le

DÉFINITIONS

Handicap : selon la politique de Tree of Life Canada SRI et les lignes directrices de la LAPHO, un handicap est 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

NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE – fournir des biens et des services aux personnes handicapées. Tous les employés doivent favoriser des environnements où les personnes handicapées sont en mesure d'accéder aux produits et services avec dignité et respect, et sont formés sur les

Communication : les employés communiqueront avec les personnes handicapées de manière à

Tree of Life Canada SRI s'engage à s'assurer que les employés qui communiquent avec les clients sont formés sur la meilleure façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps. Plus précisément, les employés communiqueront avec les clients par téléphone dans un langage simple et clair et parleront lentement et clairement. Si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins en matière de communication ou n'est pas disponible, Tree of Life Canada SRI offrira de communiquer par courriel ou par lettre.

Appareils fonctionnels : les employés seront informés des divers appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens ou services. Les appareils fonctionnels sont des aides techniques, des appareils de communication ou des aides médicales qui sont

Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien : Tree of Life Canada SRI accueille les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public, sauf si elles sont exclues par la loi. Nous veillerons à ce que tous les employés reçoivent une formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes

De même, Tree of Life Canada SRI s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. En aucun cas une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien dans nos locaux.

Un animal d'assistance est un animal pour une personne ayant un handicap s'il est évident que

fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour

La personne de soutien est une autre personne qui accompagne la personne handicapée pour l'aider dans ses besoins de

FORMATION DES

Tree of Life Canada SRI fournira une formation sur les exigences des normes d'accessibilité visé par le Règlement et continuera de fournir une formation sur le Code des droits de la personne à tous les employés.

La formation sera appropriée en fonction des tâches des employés et sera offerte dès que possible

La formation comprendra les

- L'objectif de la LAPHO et les exigences des normes d'accessibilité en matière de service à la clientèle et d'intégration
- Pratiques exemplaires en matière d'interaction et de communication avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits ou services de Tree of Life Canada SRI.
- Politiques, pratiques et procédures relatives aux normes de service à la clientèle de Tree of Life Canada SRI.

Tree of Life Canada SRI conservera un registre de la formation qu'elle

NORMES EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE

Tree of Life Canada SRI s'engage à répondre aux besoins en matière de communication des personnes

Processus de rétroaction : Tree of Life Canada SRI s'engage à s'assurer que son processus de réception et de réponse à la rétroaction sont accessibles aux personnes handicapées en fournissant, ou en organisant l'offre des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées, sur demande, en temps opportun et de manière à tenir compte des

En fin de compte, Tree of Life Canada SRI s'engage à satisfaire et à dépasser les attentes des clients et des employés lorsqu'ils servent des clients handicapés. Les commentaires sur notre

Relations avec les consommateurs : les clients peuvent s'attendre à recevoir

Sites Web et contenu Web accessibles : au plus tard le 1er janvier 2021, Tree of Life Canada SRI s'assurera

que les exigences énoncées dans la législation sont respectées en ce qui concerne les sites Web, y compris le contenu Web, conformément aux règles pour l'accessibilité des contenus

NORMES D'EMPLOI

Tree of Life Canada SRI vise à offrir des pratiques d'emploi justes et accessibles à tous ses employés actuels et potentiels. Par conséquent, nous nous engageons à respecter les exigences législatives en matière de prévention et d'élimination des obstacles à l'accessibilité en milieu de travail et à fournir à tous, y compris aux employés handicapés, l'accès aux mêmes possibilités.

Tree of Life Canada SRI s'assurera que toutes les normes d'emploi en matière d'accessibilité sont respectées

d'ici le 1er janvier 2016. Nous nous efforçons de prendre les mesures suivantes dans trois grands domaines des normes d'emploi : le recrutement, les mesures d'adaptation pour les

Recrutement : l'équipe des ressources humaines de Tree of Life Canada SRI s'engage à aviser ses employés et le public au sujet de la disponibilité des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans le cadre de son processus de recrutement.

De même, l'équipe des ressources humaines de Tree of Life Canada SRI avisera les candidats à un poste, lorsqu'ils

sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection selon lequel des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus à utiliser.

Si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, Tree of Life Canada SRI consultera le demandeur et fournira ou organisera une mesure d'adaptation appropriée

Au moment de faire des offres d'emploi, Tree of Life Canada SRI avisera le candidat retenu de ses politiques relatives aux mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Mesures d'adaptation pour les employés : Tree of Life Canada SRI s'assurera que nous créons et

suivons les mesures pour tout employé qui a besoin de mesures d'adaptation en raison d'un handicap. Les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation doivent communiquer avec leur partenaire d'affaires des RH.

Informar les employés du soutien offert : Tree of Life Canada SRI continuera d'informer ses employés des politiques (et de toute mise à jour de ces politiques) utilisées pour soutenir les employés handicapés, y compris les politiques sur l'offre de mesures d'adaptation

des besoins en matière d'accessibilité de l'employé en raison d'un handicap. Ces renseignements seront fournis aux nouveaux

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés : sur demande d'un employé handicapé, Tree of Life Canada SRI consultera l'employé pour lui fournir ou organiser la fourniture de formats accessibles et d'aides de communication pour l'information nécessaire à l'exécution de son travail et les renseignements qui sont généralement mis à la disposition des autres employés, y compris les renseignements relatifs à la gestion du rendement, au perfectionnement professionnel et à l'avancement professionnel des employés ou au redéploiement des employés. Pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication, Tree of Life Canada SRI consultera l'employé qui fait la demande.

Renseignements en cas d'intervention d'urgence en milieu de travail : des renseignements en cas d'intervention d'urgence en milieu de travail personnalisés seront fournis aux employés qui ont un handicap, si le handicap est tel que les renseignements individualisés sont nécessaires, et si Tree of Life Canada SRI est au courant de la nécessité d'une mesure d'adaptation en raison du handicap de l'employé. Tree of Life Canada SRI fournira ces

Si l'employé a besoin d'aide, Tree of Life Canada SRI offrira, avec le consentement de l'employé, les renseignements relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail à la personne désignée par Tree of Life Canada SRI afin de fournir de l'aide à l'employé.

Tree of Life Canada SRI passera en revue les renseignements en cas d'intervention d'urgence personnalisés en milieu de travail lorsque l'employé se déplace à un autre emplacement dans l'organisation et lorsque

Plans d'adaptation personnalisés et documentés : pour les employés qui ont besoin d'une Adaptation personnalisée en raison d'un handicap, Tree of Life Canada SRI s'engage à documenter les plans d'adaptation personnalisés et à maintenir un processus écrit pour l'élaboration des plans d'adaptation. Les plans d'adaptation individualisés comprendront des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail (le cas échéant) et identifieront toute autre mesure d'adaptation, y compris les formats accessibles et les aides de communication fournis. Les employés sont tenus de participer au processus

Processus de retour au travail : Tree of Life Canada SRI maintient un processus de retour au travail documenté pour les employés qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées au handicap pour retourner au travail. Le processus de retour au travail décrit les étapes que Tree of Life Canada SRI mettra en place pour faciliter le retour au

Ce processus de retour au travail ne remplacera ni n'annulera aucun autre processus de retour au travail

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation : Tree of Life Canada
SRI

s'engage à s'assurer que les besoins des employés handicapés sont pris en compte dans tous

MODIFICATIONS

Nous nous engageons à élaborer des politiques et à offrir un niveau de service qui respecte et favorise la dignité et l'indépendance de toutes les personnes, y compris les personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à cette politique avant d'envisager l'incidence sur les personnes handicapées.

QUESTIONS À PROPOS DE

Cette politique a été élaborée pour éliminer les obstacles et accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les domaines du service à la clientèle, de l'information, des communications et de l'emploi. Si quelqu'un a des questions sur la politique ou si l'objectif d'une politique n'est pas compris, le service des Ressources humaines fournira une