



TREE OF LIFE CANADA ULC

ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)

PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL

Ce plan d'accessibilité 2014-2023 décrit les politiques et les actions que Tree of Life Canada ULC mettra en place et prendra pour améliorer les opportunités pour les personnes handicapées.

NOTRE ENGAGEMENT

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

EXIGENCES GÉNÉRALES

Politique d'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel

Les mesures prises:

La politique d'accessibilité de Tree of Life a été mise en œuvre en octobre 2011 et révisée en janvier 2021.

Le plan d'accessibilité pluriannuel de Tree of Life a été créé pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

La politique et le plan d'accessibilité sont publiés sur le site Web de Tree of Life à www.treeoflife.ca. Sur demande, Tree of Life fournira une copie de la politique et du plan d'accessibilité dans un format accessible.

Le plan d'accessibilité pluriannuel sera révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.



Plan d'accessibilité pluriannuel de la LAPHO

Les normes de la LAPHO	Les exigences de la LAPHO	Date limite	Stratégie/Activité	Date ciblée de conformité	Statut
------------------------	---------------------------	-------------	--------------------	---------------------------	--------

Les normes de service à la clientèle					
Communication	Élaborer une politique d'accessibilité du service à la clientèle	1er janvier 2012	Examiner toutes les exigences et établir une politique d'accessibilité du service à la clientèle de l'entreprise	6 décembre 2011	Complété
	Développer un processus de communication basé sur les besoins individuels	1er janvier 2012		6 décembre 2011	Complété
Animaux d'assistance	Élaborer une politique concernant l'accès pour les personnes accompagnées d'animaux d'assistance	1er janvier 2012		6 décembre 2011	Complété
Personnes de soutien	Élaborer une politique concernant l'accès pour les personnes accompagnatrices	1er janvier 2012		6 décembre 2011	Complété
Avis de perturbations temporaires	Élaborer un processus pour informer le public de toute interruption des services	1er janvier 2012	Développer un processus pour la publication physique et la publication en ligne de toute interruption des services.	6 décembre 2011	Complété
Formation	Développer un processus de formation pour garantir que tout le personnel existant et tout nouveau personnel sont formés à tous les aspects des normes de service à la clientèle.	1er janvier 2012	Tous les employés existants ont été formés sur tous les aspects des normes de service à la clientèle à l'aide de la présentation Power Point, et tous les nouveaux employés sont formés dans le cadre de leur orientation. Tous les employés seront formés avec HR downloads à compter d'octobre 2021	octobre 2021	Mis à jour
Rétroaction	Élaborer un processus permettant au public de fournir des commentaires	4 avril 2016	Développer un processus de rétroaction en ligne. Ainsi que le processus verbal via le centre d'appels du service à la clientèle	23 novembre 2018	Complété

Modification des autres politiques	Examiner toutes les politiques de l'entreprise pour s'assurer qu'elles tiennent compte des personnes handicapées et des normes de service à la clientèle.	1er janvier 2012			Complété - En cours
------------------------------------	---	------------------	--	--	---------------------

Exigences générales					
Généralités	Élaborer une politique d'accessibilité	11 décembre 2015	Élaborer et mettre en œuvre des politiques d'entreprise pour répondre aux exigences d'accessibilité		Complété
	Rendre la politique d'accessibilité disponible en ligne		Publier la politique d'accessibilité sur le site Web		Complété
	Élaborer un plan d'accessibilité pluriannuel	7 décembre 2015	Établir un plan pluriannuel		Complété – En cours
	Faire en sorte que le plan d'accessibilité pluriannuel soit mis en ligne		Publier le plan pluriannuel sur le site Web		Complété
	Politique et plan d'accessibilité des fichiers		Déposer auprès d'Accès Ontario		Complété
Formation	Former tous les employés de Tree of Life Canada sur le Code des droits de la personne	octobre 2021	Engager HR downloads pour offrir une formation mise à jour	octobre 2021	Complété – En cours
Rapports	Les rapports sur l'accessibilité doivent être examinés, mis à jour et déposés tous les 3 ans.	2020	Déposer le rapport initial, développer un processus d'examen annuel régulier des progrès et de mise à jour et un processus de dépôt du rapport.	septembre 2021	En cours

Les normes d'information et de communication					
Rétroaction	Développer des processus pour recevoir des commentaires et y répondre		Développer un processus en ligne pour les commentaires, ainsi qu'un processus de communication verbale par le biais du centre d'appels du service à la clientèle		Complété
	Le public sera informé de la disponibilité des formats accessibles et des supports de communication.		Développer un avis en ligne indiquant que des formats accessibles et des supports de communication sont disponibles et comment les obtenir.		

Formats accessibles	Fournir/élaborer des formats accessibles et des supports de communication en temps opportun, en tenant compte des besoins individuels, sans frais				Complété
Site Web et contenu Web accessibles	Le nouveau site Web public et le contenu Web de ces sites doivent être conformes aux directives pour l'accessibilité du contenu Web du Consortium WWW (WCAG) - niveau A.				Complété
	Tous les sites Web publics et le contenu Web publiés après le 1er janvier 2012 doivent être conformes aux directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du consortium WWW - niveau AA à l'exception des critères 1.2.4 (sous-titres) et 1.2.5 (descriptions audio préenregistrées).				

Les normes d'emploi

Recrutement/Évaluation/Sélection	Informar les candidats que des aménagements sont disponibles pendant le processus de recrutement, d'évaluation et de sélection, consulter en matière d'aménagements appropriés et notifier le cas échéant.	1er janvier 2016			Complété
Informations pour les employés	Informar les employés des politiques d'adaptation et tenir les employés informés. Fournir des renseignements sur l'emploi dans des formats accessibles ou avec des supports de communication si nécessaire				Complété

Aménagement individuel	Mettre en place un processus écrit pour élaborer et documenter des plans d'aménagement individuels avec des employés handicapés				Complété
	Créer des plans d'aménagement individuels pour tous les employés handicapés existants		Utiliser le formulaire fourni par le gouvernement de l'Ontario		Complété
	Créer des processus de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap qui ont besoin d'aménagements pour leur retour				Complété

Procédure d'urgence, plans, renseignements de sécurité publique	Fournir aux employés handicapés des plans d'intervention d'urgence individualisés				Complété
---	---	--	--	--	----------