

Politique

| | |
|-----------------------------|---|
| Objet : | Accessibilité à LoyaltyOne (Ontario) |
| Entrée en vigueur : | 15 novembre 2020 |
| Annule et remplace : | 7 décembre 2012 |
| Applicable à : | Employés de LoyaltyOne |

Champ d'application

LoyaltyOne, Co. (l'« entreprise ») s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation des personnes handicapées. L'entreprise s'engage à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur autonomie. L'entreprise cherche à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité et à satisfaire aux exigences d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») et des lois ontariennes sur l'accessibilité.

Objet et application

En vertu de la LAPHO, les entreprises doivent satisfaire aux exigences spécifiques des normes d'accessibilité établies par la réglementation. Cette politique définit les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle et l'emploi au sein de l'entreprise. Cette politique s'applique à tous les employés de l'entreprise, aux clients et au personnel sous contrat.

L'entreprise s'engage à élaborer des politiques de service à la clientèle et des pratiques d'emploi qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Toutes les politiques de l'entreprise doivent adhérer à ces principes. LoyaltyOne se réserve le droit d'amender ou de modifier cette politique à tout moment; toutefois, ces modifications ne seront effectuées qu'après avoir pris en compte leur impact sur les personnes handicapées, et conformément aux principes décrits ci-dessus.

Définitions :

Accessible signifie que le service à la clientèle est fourni d'une manière qui peut être facilement comprise ou appréciée, à laquelle il est facile d'accéder et que l'on peut obtenir.

Appareil fonctionnel désigne tout dispositif ou mécanisme qui aide une personne handicapée à accéder aux services fournis et à en tirer profit. Les appareils fonctionnels peuvent inclure, sans s'y limiter, l'interprétation ASL, un fauteuil roulant, un déambulateur, une canne, un dispositif d'aide à l'écoute, des alarmes visuelles ou des logiciels d'assistance.

Handicap désigne :

- a) Tout degré d'infirmité physique, de malformation ou de défiguration causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède,

comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, une amputation, l'absence de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la dépendance physique à un chien-guide ou à un autre animal ou à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif.

- b) Un état de déficience mentale ou un trouble du développement.
- c) Un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé.
- d) Un trouble mental.
- e) Une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues au titre du régime d'assurance établi en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Chien-guide désigne un chien qui est dressé pour servir de guide à un aveugle et qui remplit les conditions prescrites par la Loi sur les droits des aveugles, L.R.O. 1990, chap. B.7, art. 1 (1).

Animal d'assistance désigne un animal qui fournit une assistance à une personne handicapée. Il peut être évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou la personne peut avoir à fournir une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Énoncé de principe

L'entreprise considère que l'accessibilité consiste à fournir à ses employés, à ses clients et à ses parties prenantes un accès sans entrave à l'ensemble de ses services et de ses informations. L'objectif est d'être une organisation dépourvue d'obstacles en identifiant, en éliminant et en prévenant ceux qui peuvent limiter la participation de toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités. Les biens et services seront fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie de tous les clients. La prestation de services aux personnes handicapées sera intégrée dans la mesure du possible. Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir des biens et des services fournis par la l'entreprise et en son nom, de les utiliser et d'en tirer profit.

Exigences de la politique

1) Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

- a. Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, LoyaltyOne veillera à ce que la personne soit autorisée à entrer dans son bâtiment avec l'animal et à le garder avec elle, sauf si l'animal est autrement exclu par la loi. Lorsqu'un animal d'assistance est exclu par la loi, LoyaltyOne s'assurera que d'autres mesures sont disponibles pour permettre à la personne handicapée d'obtenir, d'utiliser et de tirer profit des biens et des services de LoyaltyOne. Lorsque nous communiquerons avec des personnes handicapées, nous tiendrons compte de leur handicap.

- b. Si une personne handicapée est accompagnée par une personne de soutien, LoyaltyOne s'assurera que les deux personnes sont autorisées à entrer dans les bâtiments et que la personne handicapée n'est pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien. Si la personne de soutien doit payer des frais, elle en sera informée au préalable.

2) Avis de perturbation temporaire

LoyaltyOne fournira un avis en cas de perturbation temporaire. L'avis indiquera la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des services de remplacement disponibles, le cas échéant. L'avis sera affiché dans des endroits bien visibles, aux entrées principales du bâtiment, et pourra être affiché à l'endroit de la perturbation, sur le site Web, ou en utilisant une autre méthode appropriée.

3) Processus de rétroaction

- a. LoyaltyOne dispose d'un processus de rétroaction par lequel les personnes handicapées sont encouragées à fournir des informations et des commentaires sur les biens et services qu'elles reçoivent. Les commentaires peuvent être reçus de différentes manières, par exemple en personne, ou par courrier, par courriel, par téléphone, par télécopie ou autrement. Dans la mesure du possible, le public est encouragé à donner son avis en utilisant l'espace « Nous contacter » du site Web LoyaltyOne. Tous les commentaires seront envoyés au gestionnaire général concerné pour examen et action.
- b. Des formulaires de rétroaction ainsi que d'autres méthodes de rétroaction, par exemple verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (écrit à la main, courrier, site Web ou courriel), seront disponibles sur demande.

4) Avis de disponibilité des documents

- a. LoyaltyOne fournira sur demande l'avis public de disponibilité des documents requis par la *norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* (règl. de l'Ont. 429/07). L'avis de disponibilité sera affiché sur le site Web et par d'autres moyens imprimés.

5) Format des documents

Lorsque la LAPHO l'indique, l'entreprise remettra une copie d'un document à une personne handicapée. LoyaltyOne tiendra compte de la capacité de la personne à accéder aux informations et fournira le document ou les informations contenues dans le document dans un format qui répond à ces besoins, comme convenu avec la personne.

6) Recrutement et emploi

En tant qu'employeur, l'entreprise prend des mesures pour favoriser l'accessibilité, y compris :

- Former les employés sur les exigences de la législation de l'Ontario en matière d'accessibilité et sur les dispositions relatives à l'accessibilité de la législation sur les droits de l'homme qui s'applique aux personnes handicapées.

- Supprimer les obstacles dans le processus de recrutement et d'embauche et fournir aux candidats des aménagements lorsqu'ils en font la demande.
- Fournir des informations et des plans d'intervention d'urgence personnalisés sur le lieu de travail pour les employés qui ont un handicap.
- Mettre les informations relatives à l'emploi à la disposition des employés dans des formats accessibles.
- Élaborer des plans d'aménagement individuels lorsqu'un employé handicapé en fait la demande.
- Prendre en compte les besoins d'accessibilité lors des processus de gestion des performances et d'avancement de carrière.
- Intégrer l'accessibilité et les aménagements liés au handicap dans les processus de retour au travail pour les employés qui ont été en congé.
- Prendre en compte les besoins d'accessibilité des employés handicapés lors de leur retour au travail.

a. Formation des employés

Toute personne qui traite avec des membres du public ou qui participe à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de LoyaltyOne régissant la prestation de biens et de services au public, y compris tous les employés, les entrepreneurs et les autres personnes qui fournissent des services au nom de l'entreprise, recevra une formation concernant la prestation de biens et de services aux personnes handicapées.

La formation comprendra les informations suivantes :

- Les objectifs de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- La façon de se servir des appareils mis à disposition par l'entreprise pour aider les personnes handicapées à accéder aux biens et aux services.
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et aux services de l'entreprise.

Chaque employé recevra une formation en fonction de son poste. Une formation sera dispensée de façon continue en fonction des changements apportés aux règlements, aux pratiques et aux procédures régissant la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées. L'entreprise tiendra un registre des dates de la formation et du nombre de personnes à qui elle est dispensée.

b. Processus de recrutement

L'entreprise informera ses employés et ses candidats externes de la disponibilité d'aménagements pour les candidats handicapés dans le cadre de son processus de recrutement.

L'entreprise veillera à ce que les candidats invités à participer au processus d'entretien soient informés que des aménagements pour les personnes handicapées sont disponibles sur demande en matière d'équipements ou de processus. L'entreprise consultera les candidats qui demandent des aménagements afin de les leur fournir de façon appropriée.

Si un candidat est retenu lors du processus d'entretien et se voit présenter une offre d'emploi, l'entreprise l'informerá de sa **politique d'aménagement**. Des formats et des supports de communication accessibles concernant les informations générales sur le lieu de travail seront également fournis aux employés handicapés.

c. Informer les employés des soutiens en place

L'entreprise veillera à ce que les employés soient informés de la présente **politique d'accessibilité**, ainsi que de sa **politique d'aménagement**. Ces politiques soutiennent les employés handicapés, y compris les aménagements qui répondent aux besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap.

À la demande d'un employé handicapé, l'entreprise le consultera pour lui fournir ou prévoir des formats et des supports de communication accessibles pour les informations nécessaires à son travail. Pour déterminer la pertinence d'un format ou d'un support de communication accessible, l'entreprise consultera l'employé.

L'entreprise tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés et des plans d'aménagement (voir ci-dessous) mis en place lorsqu'elle procédera à des examens de gestion des performances ou qu'elle offrira des possibilités de développement de carrière ou d'avancement aux employés.

d. Mesures d'urgence

L'entreprise fournit aux employés handicapés des informations individuelles sur les mesures d'urgence du lieu de travail lorsque le handicap de l'employé est tel que ces informations sont nécessaires et que l'entreprise a été informée de la nécessité de mettre en place les aménagements correspondants.

e. Plans d'aménagement

L'entreprise s'adapte aux besoins de ses employés handicapés selon les exigences du Code des droits de l'homme de l'Ontario. Si le fournisseur tiers d'avantages sociaux de l'entreprise le juge nécessaire, l'entreprise élaborera des plans d'aménagement individuels pour ses employés handicapés, comme elle en est avisée. Le processus par lequel l'entreprise consultera, élaborera, déterminera, documentera, examinera et mettra régulièrement à jour le plan d'aménagement

individuel se trouve dans la **politique d'aménagement**. L'entreprise mettra en œuvre et maintiendra des mesures efficaces pour préserver la vie privée de ses employés handicapés.

L'entreprise suivra des plans de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap et qui ont besoin d'un aménagement en prévision de leur retour. Veuillez consulter la **politique d'aménagement** pour en savoir plus.