



CRAYOLA CANADA

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉE

Dernière révision : octobre 2023



Déclaration d'engagement

Crayola Canada s'efforce de fournir des biens et des services dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à veiller à ce que les employés, les clients et toutes les parties prenantes ayant un handicap soient traités équitablement.

Crayola Canada s'engage à offrir un environnement sans obstacle à toutes les parties prenantes, y compris nos clients, nos employés, les candidats à un emploi, les fournisseurs et tous les visiteurs susceptibles d'accéder à nos locaux, de consulter nos informations ou d'utiliser nos services. En tant qu'organisation, nous respectons et appliquons les exigences énoncées dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (2005), ainsi que les normes et règlements qui s'y rapportent.

Crayola Canada comprend sa responsabilité d'assurer un environnement sûr, respectueux et accueillant pour tous. Nous nous engageons à assurer la conformité de notre organisation en incorporant la législation sur l'accessibilité dans nos politiques, procédures, exigences en matière d'équipement, formations et meilleures pratiques. Ces politiques et pratiques seront réexaminées chaque année, en fonction des changements organisationnels ou en prévision des échéances de mise en conformité. De plus, nous nous efforcerons de répondre aux besoins des personnes handicapées de manière opportune et efficace.

Assurer un environnement accessible et sans barrières est un effort partagé et, en tant qu'organisation, nous nous engageons à travailler avec les instances nécessaires pour faire de l'accessibilité pour tous une réalité. Pour obtenir des informations plus détaillées sur nos politiques, plans et programmes de formation en matière d'accessibilité, veuillez communiquer avec le département des ressources humaines.

Objectif

Cette politique constitue un cadre général qui guide l'examen et l'élaboration des autres politiques, normes, procédures et lignes directrices de Crayola Canada afin de répondre aux exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Application

Cette politique s'applique à tous les employés et bénévoles de Crayola Canada, ainsi qu'à toute personne ou organisation qui fournit des biens, des services ou des installations au public ou à d'autres tiers au nom de Crayola Canada, conformément à la législation.

Principes

Tous les services, programmes, biens et installations doivent être mis à la disposition des personnes handicapées d'une manière qui :

- est sans discrimination;
- propose des formats et aides à la communication accessibles;
- vise à fournir des services intégrés;
- offre une possibilité équitable aux autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier du bien ou du service, et :
- tient compte du handicap d'une personne.

Exigences de la politique

Normes générales

Crayola Canada est une organisation du secteur privé en vertu de la LAPHO et s'engage à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées.

Crayola Canada produira un plan d'accessibilité pluriannuel. Ce plan sera disponible sur les sites Web et intranet de l'entreprise et sera mis à disposition, sur demande, dans un format accessible et avec des aides à la communication. L'état d'avancement du plan sera communiqué chaque année.





Crayola Canada maintient des politiques régissant la façon dont elle satisfait aux exigences de la LAPHO et mettra ces politiques à disposition dans un format accessible sur demande.

Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, et en consultation avec la personne qui en fait la demande, Crayola Canada fournira ou prendra des dispositions pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées. Les formats accessibles et les aides à la communication seront fournis dans un délai raisonnable, en tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité.

Acquisition de biens, de services, d'installations et de kiosques

Lors de l'acquisition de biens, de services, de kiosques libre-service ou d'installations, Crayola Canada intégrera des critères et des caractéristiques d'accessibilité, sous réserve de l'impossibilité de le faire, auquel cas une explication sera fournie sur demande.

Formation

Tous les employés, bénévoles et tiers qui fournissent des biens et services aux membres du public au nom de Crayola Canada, ainsi que ceux qui élaborent les politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens et services aux membres du public ou aux tiers, recevront une formation en matière d'accessibilité.

La formation comprendra :

- 1) un examen des objectifs de la LAPHO et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) et des instructions sur les points suivants :
 - comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps;
 - comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance ou de l'aide d'une personne de soutien;
 - comment utiliser les équipements ou les dispositifs disponibles dans les locaux du prestataire ou autrement fournis par le prestataire, qui peuvent faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
 - quoi faire si une personne ayant un type particulier de handicap a des difficultés à accéder aux biens ou aux services du prestataire.

2) un examen des exigences relatives aux normes d'accessibilité prévues dans les Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO (Règlement de l'Ontario 191/11) (RNAI) et dans le Code des droits de la personne, concernant les personnes handicapées.

La formation dispensée sera adaptée aux fonctions de l'employé, du bénévole ou du tiers. La formation sera dispensée dans le cadre des processus d'orientation et d'intégration ou dans les 45 jours suivant l'embauche pour un poste concerné, et de façon continue en fonction des changements apportés aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. À l'issue de la formation, Crayola Canada tiendra un registre de la formation dispensée, y compris la date à laquelle la formation sur l'accessibilité a eu lieu.

Commentaires

Crayola Canada encourage la rétroaction sur la façon dont ses produits et services ont été offerts aux personnes handicapées. Les commentaires peuvent être acheminés à Infocanada@crayola.com (ou au 1-800-342-6534, poste 2256). Les commentaires seront transmis au personnel approprié, et feront l'objet d'une réponse, d'une documentation et d'un suivi. Les commentaires seront acceptés dans des formats accessibles et avec d'autres aides à la communication, le cas échéant. Crayola Canada veillera également à ce que tous les autres processus de rétroaction des clients soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des dispositions pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande.





Documentation

La documentation décrivant cette politique et chacune de ses exigences est conservée sur le site Web de l'entreprise et est fournie à toute personne qui en fait la demande, dans le format ou selon le support de communication approprié.

Normes de service à la clientèle

Crayola Canada soutient l'inclusion totale des personnes handicapées, conformément à la Charte canadienne des droits et libertés, au Code des droits de la personne de l'Ontario, à la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario et à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Crayola Canada déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, programmes et procédures sont conformes aux principes suivants :

1) Dignité

Le principe du respect de la dignité d'une personne handicapée consiste à traiter la personne handicapée comme un client aussi important et aussi digne d'un service de haute qualité et rapide que n'importe quel autre client. Les personnes handicapées ne sont pas négligées et ne sont pas obligées d'accepter un service, une qualité ou une prestation moindre.

2) Indépendance

Dans certains cas, l'indépendance signifie l'absence de contrôle ou d'influence d'autrui et la liberté de faire ses propres choix. Dans d'autres situations, elle peut signifier la liberté de faire les choses à sa manière. Les personnes qui se déplacent ou parlent plus lentement ou différemment ne doivent pas se voir refuser la possibilité de bénéficier d'un service à la clientèle pour cette raison. Le personnel doit permettre à toute personne handicapée de prendre le temps dont elle a besoin, sans la presser ni se charger d'une tâche si la personne préfère la faire elle-même à sa manière.

3) Intégration (sauf lorsque des mesures alternatives sont nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées)

La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et à d'autres personnes doit être intégrée pour permettre aux personnes handicapées de bénéficier pleinement du même service, de la même manière que les autres clients ou de manière comparable.

4) Égalité des chances

Dans le cas des services, l'égalité des chances signifie que les personnes handicapées ont la même possibilité que les autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de la manière dont les biens ou services sont fournis.

Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Dans ses communications avec une personne handicapée, Crayola Canada tiendra compte du handicap du client. De plus, Crayola Canada déploiera tous les efforts raisonnables pour :

- veiller à ce que tous les clients bénéficient de la même qualité de service à la clientèle;
- permettre aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils accèdent aux biens et aux services, si cela ne présente pas de risque pour la sécurité;
- utiliser des méthodes alternatives, lorsque possible, pour s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et de manière comparable;
- prendre en compte les besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services;
- communiquer en tenant compte du handicap du client.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leur(s) propre(s) appareil(s) et accessoire(s) fonctionnel(s) lors de l'accès aux biens et services de Crayola Canada.





Dans les cas où l'appareil ou l'accessoire fonctionnel pose un problème de sécurité ou d'accessibilité, d'autres mesures raisonnables seront appliquées pour assurer l'accès aux biens et aux services. Par exemple, si une allée n'est pas assez large pour qu'un client puisse y manœuvrer son fauteuil roulant, un vendeur demandera si le client a besoin d'aide et lui apportera les produits pour qu'il puisse les voir.

Animaux de service

Un client handicapé accompagné d'un chien guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance sera autorisé à accéder aux locaux ouverts au public, sauf si la loi l'en empêche. Les politiques « Pas d'animaux » ne s'appliquent pas aux chiens guides, aux animaux d'assistance et/ou aux chiens d'assistance.

Critères d'exclusion

Si un chien guide, un animal d'assistance ou un chien d'assistance est exclu par la loi, Crayola Canada proposera d'autres moyens pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens et aux services (par exemple, en attachant l'animal dans un endroit sûr et en offrant le soutien d'un employé).

En cas de conflit concernant la présence d'un animal d'assistance sur le site (par exemple, lorsqu'un autre membre du personnel est allergique ou craintif à l'égard d'un animal), les responsables travailleront avec les parties pour trouver une solution acceptable. La meilleure solution sera celle qui respecte le droit de chaque personne à un environnement sûr, sécuritaire et accessible.

Reconnaissance d'un chien guide, d'un chien d'assistance ou d'un animal d'assistance

S'il n'est pas évident que l'animal est utilisé par le client pour des motifs liés à son handicap, Crayola Canada peut demander une vérification au client. La vérification peut comprendre une lettre d'un médecin ou d'un(e) infirmier(ère) confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personnes de soutien

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de Crayola Canada ouverts au public ou à des tiers avec sa personne de soutien. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne se verra empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien dans nos locaux.

Dans les cas où des renseignements confidentiels sont susceptibles d'être communiqués, le consentement du client sera obtenu avant toute conversation en présence de la personne de soutien.

Lorsqu'une personne de soutien est requise (par exemple, interprète en langue des signes, sous-titreur en temps réel, accompagnateur) pour des réunions, des consultations ou des événements parrainés par Crayola Canada, Crayola Canada prendra les dispositions nécessaires pour rémunérer directement les personnes de soutien pour leur temps.

Droits d'entrée

Si Crayola Canada exige un droit d'entrée pour la présence d'une personne de soutien à un événement ou à une activité, un avis sera donné à l'avance concernant le montant à payer pour la personne de soutien qui accompagne une personne handicapée, le cas échéant.

Avis d'interruption de service

Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons qui peuvent ou non relever du contrôle ou de la connaissance de Crayola Canada. En cas d'interruption temporaire planifiée des installations ou des services dont dépendent les clients handicapés pour accéder aux biens ou aux services de Crayola Canada ou pour les utiliser, Crayola Canada donnera un préavis de l'interruption. Lorsque l'interruption temporaire n'est pas planifiée, il se peut qu'il ne soit pas possible de donner un préavis, mais un avis sera donné dès que Crayola Canada aura connaissance de l'interruption.





Si un avis doit être émis, les renseignements suivants seront inclus:

- biens ou services affectés ou non disponibles;
- motif de l'interruption;
- durée prévue;
- description des services ou options de remplacement, le cas échéant.

En cas d'interruption de service, Crayola Canada communiquera les informations nécessaires par les moyens suivants :

- affichage d'avis dans des endroits bien en vue, y compris au lieu de l'interruption, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche du lieu de l'interruption de service et/ou sur le site Web de Crayola Canada;
- communication avec les clients ayant un rendez-vous
- avis verbal aux clients lors de la prise d'un rendez-vous;
- ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.

Normes de soutien à l'information et à la communication

Communication

Lors de la communication avec une personne handicapée, les employés, les bénévoles et les tiers contractants procéderont en tenant compte du handicap de la personne.

Sites Web et contenu Web accessibles

Les sites Web et le contenu Web contrôlés directement par Crayola Canada ou dans le cadre d'une relation contractuelle permettant de modifier le produit seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web (CW3) aux niveaux A et AA, conformément au calendrier établi dans les Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO. Le site Web de Crayola Canada est le suivant : www.crayola.ca.

Procédures, plans et informations d'urgence

Crayola Canada fournira, sur demande, toutes les procédures d'urgence, tous les plans et toutes les informations relatives à la sécurité publique dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriés, dans un délai raisonnable.

Normes d'emploi

Recrutement

Des informations seront communiquées sur la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans le cadre du processus de recrutement. Les candidats à un poste qui sont sélectionnés individuellement pour un entretien et/ou une évaluation seront avisés que des mesures d'adaptation relatives au matériel à utiliser dans le cadre du processus sont disponibles, sur demande. Crayola Canada consultera tout candidat qui demande une mesure d'adaptation afin de tenir compte de son handicap dans le cadre de son offre d'emploi.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

À la demande de l'employé, Crayola Canada consultera l'employé pour lui fournir ou pour organiser la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication à l'égard de ce qui suit :

- l'information nécessaire pour effectuer son travail;
- l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

Crayola Canada consultera l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.





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

Si le handicap d'un employé est tel que des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail sont nécessaires et que Crayola Canada est au courant de la nécessité de mesures d'adaptation, ces renseignements seront fournis à l'employé. De plus, ces informations seront fournies, sous réserve du consentement de l'employé, à la personne désignée pour aider l'employé. Les renseignements seront revus lorsque l'employé change de lieu de travail, lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen, ou lorsque Crayola Canada procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Plans d'adaptation individualisés et documentés

Un processus écrit régissant l'élaboration et la mise à jour de plans d'adaptation individualisés et documentés sera élaboré et instauré pour les employés handicapés. Sur demande, les plans comprendront des informations concernant les formats accessibles et les aides à la communication. Sur demande, les plans incluront des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.

Processus de retour au travail

Crayola Canada instaurera un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Ce processus de retour au travail décrira les mesures que Crayola Canada prendra pour faciliter le retour au travail.

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation

Crayola Canada tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé, dans le cadre du perfectionnement et de l'avancement professionnels, de la gestion du rendement et de l'examen des possibilités de réaffectation.

Normes relatives au milieu bâti

Crayola Canada se conformera aux normes d'aménagement des espaces publics de la LAPHO (Normes d'accessibilité au milieu bâti) lors de la construction et du réaménagement d'espaces publics relatifs aux suivants :

- aires de restauration publiques extérieures
- voies de circulation extérieures
- stationnement accessible
- obtention de services
- entretien des éléments accessibles

Crayola Canada veillera à ce que les normes d'accessibilité de la conception reflètent les Normes d'accessibilité au milieu bâti de la LAPHO.

Responsabilités

Crayola Canada révisera cette politique chaque année afin d'en assurer la conformité avec les normes d'accessibilité réglementées et les obligations prévues par la loi.

Surveillance/contraventions

Le non-respect des dispositions de la LAPHO peut entraîner des sanctions administratives. Les superviseurs et gestionnaires doivent contrôler les pratiques actuelles afin d'en assurer la conformité. Le non-respect de cette politique peut entraîner des mesures disciplinaires.





Références

LAPHO - Ministère des Services sociaux et communautaires

Disponibilité des documents

Toute question concernant cette politique LAPHO ou la disponibilité des documents peut être acheminée à :

Crayola Canada

C.P. 120

15, Mary Street West

Lindsay, Ontario

K9V 4R8

1-800-342-6534, poste 2256

infocanada@crayola.com

