

Nom de la politique : NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (NAI) – POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ, DIRECTIVES D'ENGAGEMENT ET PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Date de publication : Le 15 octobre 2017

Date de la prochaine révision : À venir

1. DÉFINITIONS

L'expression « **formats accessibles** » comprend, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, les formats en braille et autres formats utilisables par des personnes avec des handicaps.

Le terme « **Obstacles** » désigne tout obstacle qui entrave ou empêche une personne avec un handicap de participer pleinement à tous les aspects de la société et comprend, sans s'y limiter, les obstacles psychologiques, les obstacles de communication ou d'information, les obstacles technologiques, les obstacles organisationnels et les obstacles architecturaux ou physiques.

« **Aides à la communication** » comprend, sans s'y limiter, le sous-titrage, les aides à la communication augmentée ou alternatifs, le langage clair, le langage gestuel et autres aides qui facilitent les communications efficaces.

« **Handicap** » correspond aux définitions à la section 2 de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et section 10(1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, qui comprend les déficiences, conditions et troubles suivants :

- (a) 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 fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- (b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- (c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- (d) un trouble mental;
- (e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Nom de la politique : NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (NAI) – POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ, DIRECTIVES D'ENGAGEMENT ET PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Date de publication : Le 15 octobre 2017

Date de la prochaine révision : À venir

2. BUT

Le but de ce document est d'affirmer l'engagement de Supérieur Propane, une division de Superior Plus sec (« **Supérieur Propane** ») à répondre aux différents besoins des personnes avec un handicap et d'établir notre politique et un programme pluriannuel d'accessibilité pour la conformité aux exigences des Normes d'accessibilité intégrées les (« **NAI** ») selon la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (**LAPHO**).

3. PORTÉE

Cette politique s'applique à tout le personnel de Supérieur Propane situé en Ontario. La politique, à l'exception des « exigences d'emploi » établies à la section 5, partie (iii), s'applique aussi à tous les volontaires en Ontario de Supérieur Propane ainsi que le personnel qui n'est pas de l'Ontario et les volontaires de Supérieur Propane qui traitent avec des personnes du public ou des tiers en Ontario au nom de Supérieur Propane.

4. DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

Supérieur Propane s'engage à répondre aux différents besoins des gens avec un handicap de façon opportune conformément aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances et le fera en s'efforçant d'identifier, de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, dans la mesure du possible, ainsi qu'en respectant les exigences en matière d'accessibilité de la LAPHO.

5. PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Supérieur Propane s'engage à se conformer aux exigences en matière d'accessibilité en vertu des NAI et à examiner et à mettre à jour son plan d'accessibilité tel qu'il est énoncé dans la présente politique au moins une fois tous les cinq ans.

Voici un résumé des exigences en matière d'accessibilité en vertu des NAI qui s'applique ou pourrait s'appliquer à Supérieur Propane dans l'avenir, ainsi que les échéanciers connexes pour la conformité en vertu des NAI. Le résumé se veut uniquement un guide pour informer et aider Supérieur Propane dans ses initiatives de conformité en matière d'accessibilité.

(I) EXIGENCES GÉNÉRALES

KIOSQUES DE LIBRE-SERVICE

Si et lorsque Supérieur Propane concevra, achètera ou achètera des « kiosques libre-service », nous examinerons quelles caractéristiques d'accessibilité, le cas échéant, pourraient être intégrées aux kiosques afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle et des clients ayant un handicap, compte tenu des besoins d'accessibilité, des préférences et des capacités du plus vaste éventail possible d'utilisateurs, et

Nom de la politique :	NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (NAI) – POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ, DIRECTIVES D'ENGAGEMENT ET PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ
Date de publication :	Le 15 octobre 2017
Date de la prochaine révision :	À venir

nous tenterons d'inclure ces caractéristiques dans les kiosques libre-service conçus, fournis ou acquis lorsque cela est possible.

Un « kiosque libre-service » désigne un terminal électronique interactif, y compris un dispositif de point de vente, destiné à un usage public qui permet aux utilisateurs d'accéder à un ou plusieurs services ou produits ou aux deux.

FORMATION

Supérieur Propane veillera à ce que tous les employés et les bénévoles en Ontario, ainsi que toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au public ou à d'autres tiers en Ontario au nom de Supérieur Propane ou qui participe à l'élaboration des politiques de Supérieur Propane sur la fourniture de biens, services ou installations au public ou aux tiers en Ontario reçoivent une formation sur les exigences des NAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant les personnes ayant un handicap.

La formation sera donnée de façon appropriée aux tâches des employés, des bénévoles et des autres personnes et sera offerte dès que possible une fois que le personnel ou les bénévoles auront commencé leurs tâches, ainsi que sur une base continue relativement à tout changement à la présente politique.

Supérieur Propane tiendra un registre de la formation qu'elle offre au personnel et aux bénévoles, y compris les dates auxquelles la formation est donnée et le nombre de personnes qui la suivent.

(ii) RENSEIGNEMENTS ET EXIGENCES DE COMMUNICATIONS

REMARQUE : Les exigences d'accessibilité suivantes relatives aux renseignements et aux communications ne s'appliquent pas aux produits et aux étiquettes de produits, aux renseignements ou aux communications « non adaptables » et aux renseignements que Supérieur Propane ne contrôle pas directement ou indirectement en vertu d'une relation contractuelle.

Les renseignements et les communications sont considérés comme « non adaptables » s'il n'est pas techniquement possible de convertir les renseignements ou les communications ou si la technologie pour le faire n'est pas facilement disponible.

Lorsque des renseignements et des communications sont jugés « non adaptables », Supérieur Propane s'assurera que la personne handicapée qui en fait la demande reçoit les renseignements ou les communications avec : (i) une explication des raisons pour lesquelles les renseignements ou la communication sont non adaptables et (ii) un résumé des renseignements ou de la communication non adaptables.

Nom de la politique : NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (NAI) – POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ, DIRECTIVES D'ENGAGEMENT ET PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Date de publication : Le 15 octobre 2017

Date de la prochaine révision : À venir

PROCÉDURE D'URGENCE, PLANS OU RENSEIGNEMENTS SUR LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Lorsque Supérieur Propane prépare des procédures d'urgence, des plans ou des renseignements sur la sécurité publique et les met à la disposition du public, nous nous engageons à fournir les renseignements dans un format accessible ou avec les supports de communication appropriés dès que possible, sur demande.

SITES WEB ET CONTENU WEB ACCESSIBLE

REMARQUE : Les exigences d'accessibilité au site Web et au contenu Web ne s'appliquent qu'en ce qui concerne :

- (i) Les sites Web de Supérieur Propane qui sont accessibles au public (c.-à-d. qu'ils excluent les sites intranet, mais comprennent les sites Web accessibles uniquement par les clients);
- (ii) les sites Web et le contenu Web, y compris les applications Web, que Supérieur Propane contrôle directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui permet de modifier le produit ; et
- (iii) Le contenu Web publié sur un site Web après le 1^{er} janvier 2012.

Supérieur Propane s'assurera que tous les « nouveaux sites Web et contenus Web » sont conformes aux exigences de niveau A des Lignes directrices pour l'accessibilité au contenu Web (WCAB) 2.0 du World Wide Web Consortium, sauf lorsque cela n'est pas réalisable compte tenu, entre autres, de la disponibilité des logiciels ou outils commerciaux ou des deux, et de tout impact important sur un calendrier de mise en œuvre prévu ou commencé avant le 1^{er} janvier 2012.

« Nouveaux sites Internet et contenu Web » signifie soit un site Web avec un nouveau nom de domaine, soit un site Web avec un nom de domaine existant qui subit un « rafraîchissement important ».

Un « rafraîchissement important » signifie modifier plus de 50 % du contenu, de la conception ou de la technologie du site Web, par exemple :

- (i) la création, la réécriture ou la réorganisation de plus de 50 % du contenu du site, y compris les graphiques, textes, widgets, etc.;
- (ii) modifier plus de 50 % des éléments de conception, y compris la disposition, la navigation, l'emplacement et le style; ou
- (iii) modifier plus de 50 % de la plate-forme ou du modèle de publication Web, comme le système de gestion de contenu (SGC), la feuille de style en cascade (CSS) ou la structure HTML.

Nom de la politique :	NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (NAI) – POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ, DIRECTIVES D'ENGAGEMENT ET PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ
Date de publication :	Le 15 octobre 2017
Date de la prochaine révision :	À venir

RÉTROACTION

Là où Supérieur Propane a déjà mis en place des processus pour recevoir les commentaires et y répondre, nous fournirons ou prendrons les dispositions nécessaires pour fournir des formats accessibles et des soutiens à la communication sur demande afin de s'assurer que tous ces processus sont accessibles aux personnes handicapées.

FORMATS ACCESSIBLES ET SOUTIENS À LA COMMUNICATION - DATE DE CONFORMITÉ : LE 1^{ER} JANVIER 2016

Sur demande, Supérieur Propane prendra toutes les mesures raisonnables pour fournir ou faire en sorte que des formats accessibles et des soutiens à la communication soient fournis en temps opportun afin que les personnes handicapées puissent accéder à l'information accessible au public.

Dans chaque cas, Supérieur Propane tiendra compte des besoins d'accessibilité de la personne handicapée qui en fait la demande et consultera la personne pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

Les formats accessibles et les soutiens à la communication seront fournis sans frais supplémentaires à la personne handicapée qui en fait la demande.

Supérieur Propane informera le public de la disponibilité des formats accessibles et des soutiens à la communication.

SITES WEB ET CONTENU WEB ACCESSIBLE - DATE DE CONFORMITÉ : LE 1^{ER} JANVIER 2021

REMARQUE : Les exigences d'accessibilité au site Web et au contenu Web ne s'appliquent qu'en ce qui concerne :

- (i) Les sites Web de Supérieur Propane qui sont accessibles au public (c.-à-d. qu'ils excluent les sites intranet, mais comprennent les sites Web accessibles uniquement par les clients);
- (ii) les sites Web et le contenu Web, y compris les applications Web, que Supérieur Propane contrôle directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui permet de modifier le produit ; et
- (iii) Le contenu Web publié sur un site Web après le 1^{er} janvier 2012.

Supérieur Propane s'assurera que tous les sites Web et contenus Web sont conformes aux exigences de niveau AA des Lignes directrices pour l'accessibilité au contenu Web (WCAB) 2.0 du World Wide Web Consortium, autres que les critères de succès 1.2.4 Légendes (en direct) et les critères de succès 1.2.5 Descriptions audio (préenregistrées), sauf lorsque cela n'est pas réalisable compte tenu, entre autres, de la disponibilité des logiciels ou outils commerciaux ou des deux, et de tout impact important sur un calendrier de mise en œuvre prévu ou commencé avant le 1^{er} janvier 2012.

(iii) EXIGENCES D'EMPLOI

Nom de la politique : NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (NAI) – POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ, DIRECTIVES D'ENGAGEMENT ET PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Date de publication : Le 15 octobre 2017

Date de la prochaine révision : À venir

REMARQUE : Les exigences suivantes en matière d'accessibilité ne s'appliquent qu'aux employés de Supérieur Propane en Ontario et ne s'appliquent pas aux bénévoles ou aux autres personnes non rémunérées.

RENSEIGNEMENTS SUR L'INTERVENTION D'URGENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Lorsque Supérieur Propane est consciente de la nécessité d'obtenir des renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence en raison de l'invalidité d'un employé, nous nous engageons à répondre aux besoins de l'employé en préparant et en lui fournissant des renseignements personnalisés adaptés aux circonstances sur les mesures d'urgence.

Si l'employé handicapé qui reçoit l'information individualisée sur les mesures d'urgence en milieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement, Supérieur Propane fournira ce renseignement à une personne désignée pour l'aider en cas d'urgence.

RECRUTEMENT - DATE DE CONFORMITÉ : LE 1^{ER} JANVIER 2016

Supérieur Propane avisera le public et ses employés en Ontario que, sur demande, nous fournirons des mesures d'adaptation aux candidats handicapés qui participent à nos processus de recrutement.

Au cours du processus de recrutement, Supérieur Propane avisera tous les candidats sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que nous fournissons, sur demande, des mesures d'adaptation raisonnables à une personne handicapée relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés dans le processus d'évaluation ou de sélection. Dans tous les cas où un demandeur handicapé demande une mesure d'adaptation, nous consulterons le demandeur et lui fournirons ou prendrons les dispositions nécessaires afin de lui fournir une mesure d'adaptation appropriée de manière à tenir compte de ses besoins d'accessibilité en raison de son handicap.

Dans le cadre de toutes les offres d'emploi, Supérieur Propane informera les candidats retenus de ses politiques d'adaptation pour les employés handicapés.

RENSEIGNER LES EMPLOYÉS SUR LES SOUTIENS RELATIFS AUX HANDICAPS - DATE DE CONFORMITÉ : LE 1^{ER} JANVIER 2016

Supérieur Propane avisera ses employés de l'Ontario de ses politiques existantes à l'égard des employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques concernant les mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité des employés en raison d'un handicap. Nous fournirons également à nos employés de l'Ontario des renseignements à jour sur tout changement apporté à nos politiques actuelles concernant les employés handicapés et les mesures d'adaptation au travail pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Tous les nouveaux employés de l'Ontario seront avisés de nos politiques actuelles concernant les employés handicapés et les mesures d'adaptation au travail pour les besoins liés à un handicap dès que possible après leur entrée en fonction.

Nom de la politique : NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (NAI) – POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ, DIRECTIVES D'ENGAGEMENT ET PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Date de publication : Le 15 octobre 2017

Date de la prochaine révision : À venir

FORMATS ACCESSIBLES ET SOUTIENS À LA COMMUNICATION POUR LES EMPLOYÉS - DATE DE CONFORMITÉ : LE 1^{ER} JANVIER 2016

Sur demande, Supérieur Propane consultera un employé handicapé de l'Ontario afin de lui fournir ou de prendre les dispositions nécessaires pour qu'il reçoive des formats accessibles et des mesures de soutien à la communication raisonnables à l'égard de tous : (i) les renseignements dont l'employé a besoin dans l'exercice de ses fonctions ; et (ii) les renseignements auxquels les employés ont généralement accès dans le lieu de travail.

Supérieur Propane consultera également l'employé qui demande des formats accessibles ou des supports de communication afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

PLANS D'ADAPTATION INDIVIDUELS - DATE DE CONFORMITÉ : LE 1^{ER} JANVIER 2016

Supérieur Propane élaborera et mettra en place un processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés à l'intention des employés handicapés qui ont été portés à l'attention de Supérieur Propane, qui comprendra les éléments suivants :

- (i) la façon dont l'employé qui demande une mesure d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan d'adaptation individuel;
- (ii) les moyens par lesquels l'employé est évalué sur une base individuelle;
- (iii) la façon dont Supérieur Propane peut demander une évaluation par un médecin ou un autre expert externe, aux frais de Supérieur Propane, pour l'aider à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être prises et, le cas échéant, comment elles peuvent l'être;
- (iv) la façon dont l'employé peut demander la participation d'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un agent négociateur, ou d'un autre représentant du lieu de travail, s'il n'est pas représenté par un agent négociateur, à l'élaboration du plan d'adaptation;
- (v) les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;
- (vi) la fréquence à laquelle le plan d'aménagement individuel sera examiné et mis à jour et la façon dont il sera exécuté;
- (i) si un plan d'adaptation individuel est refusé, la façon dont les motifs du refus seront communiqués à l'employé;
- (ii) les moyens de fournir le plan d'adaptation individuel dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison de son invalidité;
- (iii) sur demande, tout autre renseignement concernant les formats accessibles et les supports de communication dont l'employé a besoin en ce qui concerne les renseignements dont il a besoin

Nom de la politique : NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (NAI) – POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ, DIRECTIVES D'ENGAGEMENT ET PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Date de publication : Le 15 octobre 2017

Date de la prochaine révision : À venir

pour exécuter son travail et tout autre renseignement que Supérieur Propane met généralement à la disposition des employés dans le lieu de travail;

(iv) si les circonstances l'exigent, les renseignements individualisés sur l'intervention d'urgence en milieu de travail de l'employé; et

(v) toute autre mesure d'adaptation qui sera fournie à l'employé.

PROCESSUS DE RETOUR AU TRAVAIL - DATE DE CONFORMITÉ : LE 1^{ER} JANVIER 2016

Supérieur Propane élaborera et mettra en place un processus documenté de retour au travail pour les employés de l'Ontario qui se sont absentés du travail en raison d'une invalidité et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à cette dernière pour retourner au travail.

Le processus de retour au travail décrira les mesures que Supérieur Propane prendra pour faciliter le retour au travail des employés qui se sont absentés du travail en raison d'une invalidité et comprendra l'utilisation de plans d'adaptation individuels dans le cadre du processus.

GESTION DU RENDEMENT, PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL ET AVANCEMENT, RÉAFFECTATION - DATE DE CONFORMITÉ : LE 1^{ER} JANVIER 2016

Partout où Supérieur Propane a recours à la « gestion du rendement » ou à la « réaffectation » à l'égard de ses employés ou son offre du « perfectionnement professionnel et de l'avancement », nous tiendrons compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité ainsi que de leurs plans d'adaptation individuels.

La « gestion du rendement » désigne toute activité liée à l'évaluation et à l'amélioration du rendement, de la productivité et de l'efficacité des employés, dans le but de faciliter leur réussite.

Le « perfectionnement et l'avancement professionnels » comprend l'attribution de responsabilités supplémentaires au sein du poste actuel d'un employé et le déplacement d'un employé d'un poste à un autre au sein de l'organisation de

SUPÉRIEUR PROPANE qui peut être mieux rémunéré, offrir des responsabilités plus importantes ou se situer à un niveau supérieur dans l'organisation ou toute combinaison de celles-ci et qui est habituellement fondé sur le mérite ou l'ancienneté.

La « Réaffectation » désigne la réaffectation d'employés à d'autres services ou à d'autres postes au sein de Supérieur Propane comme solution de rechange à la mise à pied, lorsqu'un emploi ou un service en particulier a été éliminé.

Nom de la politique : NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (NAI) – POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ, DIRECTIVES D'ENGAGEMENT ET PROGRAMME PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Date de publication : Le 15 octobre 2017

Date de la prochaine révision : À venir

(iv) STRATÉGIE DE CONFORMITÉ

Supérieur Propane croit que son personnel et ses clients sont ses meilleures ressources pour identifier, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et ainsi s'assurer que les divers besoins des personnes handicapées sont satisfaits ou dépassés.

Pour diverses raisons, les obstacles à l'accessibilité peuvent souvent être difficiles à identifier. Notre personnel et nos clients, en particulier les personnes handicapées, sont souvent les mieux placés pour reconnaître l'existence de tout obstacle à l'accessibilité et son incidence sur les personnes handicapées. Ils peuvent alerter Supérieur Propane afin que nous puissions prendre les mesures appropriées pour prévenir ou éliminer ces obstacles dans la mesure du possible.

Par conséquent, Supérieur Propane prendra les mesures suivantes pour faciliter l'identification, la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité chaque fois qu'il est raisonnablement possible de le faire :

- afin de promouvoir la compréhension et l'appréciation des exigences en matière d'accessibilité en vertu des NAI, ainsi que l'importance d'identifier, de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, Supérieur Propane veillera à ce que tous les employés en Ontario reçoivent un exemplaire de la présente politique et soient encouragés à examiner la politique et à soulever toute question concernant celle-ci avec notre service juridique;
- Supérieur Propane encouragera, accueillera et appréciera tous les commentaires du personnel et des clients concernant les obstacles à l'accessibilité et, de façon plus générale, la meilleure façon d'atteindre notre objectif d'un environnement sans obstacle;
- Supérieur Propane adoptera une approche proactive en matière d'accessibilité dans la mesure du possible en s'efforçant de tenir compte des besoins des personnes handicapées et des questions d'accessibilité en général dans tous les aspects de ses activités et de ses décisions; et
- Supérieur Propane s'efforcera de travailler en collaboration et de consulter toute personne handicapée qui porte à notre attention une question ou une préoccupation concernant l'accessibilité, et nous prendrons toutes les mesures raisonnables dans les circonstances pour répondre aux besoins de la personne handicapée.

6. QUESTIONS CONCERNANT LA PRÉSENTE POLITIQUE

Toutes les questions concernant cette politique, y compris les mesures que Supérieur Propane a l'intention de prendre pour se conformer aux exigences des NAI, doivent être adressées au service juridique de Supérieur Propane.