



Protection incendie Troy Ltée

1042 2nd Avenue East, Owen Sound, ON N4K 2H7
Tél : 519-371-4747 / Téléc : 519-371-6988
www.troyifs.com,

LAPHO Plan d'accessibilité pluriannuel

Ce plan pluriannuel a été revu et approuvé par la vice-présidente des ressources Humaines 2020-2025

INCENDIE / SIGNALISATION / GICLEURS / EXTINCTION / SERVICE / SÉCURITÉ / APPEL INFIRMIER ET COMMUNICATIONS / SÉCURITÉ-INCENDIE MARINE



ACAI
MEMBRE



PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ EN VERTU DE LA LAPHO

Section 1 : Déclaration d'engagement

Protection Incendie Troy Ltée (« Troy ») s'engage à fournir un service accessible aux personnes handicapées. Les biens et services seront fournis d'une manière fondée sur les principes de respect de la dignité, de l'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. La fourniture de biens et de services à des personnes handicapées sera intégrée dans la mesure du possible. Les personnes handicapées bénéficieront des mêmes services et de la même manière que les autres clients. Troy s'engage à respecter les normes d'accessibilité énoncées dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et le Règlement sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, pris en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Les règlements pris en application de la LAPHO incluent des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Service à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti (conception des espaces publics)

Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), pris en application de la LAPHO, a été promulgué en juin 2011. En vertu du paragraphe 4 (1) du RNAI, Troy est tenue d'établir, de tenir à jour et de rendre public un plan d'accessibilité pluriannuel. Le plan d'accessibilité doit être établi, examiné et mis à jour en consultation avec les personnes handicapées. Troy doit examiner et actualiser au besoin ce plan au moins une fois tous les cinq (5) ans et doit préparer un rapport d'étape annuel sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de son plan d'accessibilité et dans le respect du RNAI.

Le présent plan décrit les étapes que Troy a prises et prévoit de prendre au cours des cinq prochaines années (2015-2020) :

- Prévenir et éliminer les obstacles pour les personnes handicapées
- Respecter les normes établies en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

Section 2 : Politiques, pratiques et caractéristiques actuelles en matière d'accessibilité

Des politiques et des pratiques sont déjà en place pour aider Troy à se conformer aux exigences de la LAPHO, des Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle et du RNAI : Service à la clientèle, information et communication, emploi et formation.

Service à la clientèle

- Politiques et procédures internes pour la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Information et communications

- Troy a créé et mis en ligne un site Web conçu pour se conformer à la LAPHO. Troy prend des mesures pour s'assurer que le site Web et ses autres moyens de communication sont aussi accessibles que possible : un fournisseur externe a été sélectionné, en partie en fonction de son expérience Web dans la conception de sites Web accessibles.
- Troy utilise diverses méthodes de communication, notamment le courriel, la publication de documents imprimés, les webinaires, les conférences et les plateformes de médias sociaux pour communiquer avec ses clients.

Emploi

- Troy offre un lieu de travail qui tient compte de la sensibilité aux odeurs. Une politique de sensibilité aux odeurs a été adoptée pour accommoder le personnel qui signale diverses sensibilités aux produits chimiques et/ou aux parfums.
- Retour au travail –Troy s'est associée depuis longtemps à la compagnie d'assurance Great-West Life

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ EN VERTU DE LA LAPHO

(GWL) pour aider ses employés à retourner au travail après une absence en raison d'une invalidité. La Great-West communique avec le fournisseur de soins de santé primaires pour déterminer les capacités fonctionnelles. Avec l'aide de GWL et en collaboration avec ses employés et leurs chefs de service, Troy élabore un plan de retour au travail qui peut prévoir une modification des heures de travail, des tâches ou des conditions de travail.

- Lors de leur orientation, les personnes nouvellement embauchées par Troy reçoivent des renseignements sur les droits et responsabilités des employés en vertu de la réglementation du ministère du Travail et du RNAI ainsi que sur les politiques visant un large éventail de sujets, comme la politique sur la sensibilité aux odeurs, la politique LPHAO, la politique sur le harcèlement au travail et la politique sur un lieu de travail sans violence.

Formation sur l'accessibilité

- Tous les membres du personnel de Troy ont reçu une formation sur les politiques et procédures relatives à la LAPHO. Les employés ont suivi avec succès la formation interne de Troy en vertu de la LAPHO : Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO, 2005), Principes fondamentaux du programme de service à la clientèle et examen de LAPHO– Manuel du programme de formation sur le service à la clientèle (conformément au Règlement de l'Ontario 429/07)
- Troy tient des registres de la formation dispensée, y compris les dates de formation et le nombre de personnes qui ont suivi cette formation.

Section 2 : Mesures prévues jusqu'en 2020

Troy prendra les mesures suivantes dans le but d'atteindre son objectif d'être une organisation entièrement accessible aux personnes handicapées. Troy s'engage à promouvoir les droits des personnes handicapées par les mesures suivantes.

	Échéancier :
Troy mettra à jour ses politiques et procédures relatives aux handicaps et à l'obligation de tenir compte des besoins des personnes handicapées pour promouvoir et faire progresser la compréhension des droits de la personne.	2015-2018
Troy prendra des mesures pour s'assurer que ses lieux de travail sont accessibles aux personnes handicapées (clients, visiteurs et employés), p. ex., accessibles en fauteuil roulant, etc.	2015-2020

Service à la clientèle

Troy s'engage à fournir un service à la clientèle d'une manière qui respecte au mieux la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Troy continuera d'adhérer à ses politiques et procédures relatives à la fourniture des biens et des services aux personnes handicapées.

	Échéancier :
Continuer de fournir aux personnes nouvellement embauchées une formation sur le service à la clientèle accessible (LAPHO) dans le cadre de leur orientation.	Continu
Les membres du personnel peuvent renouveler leur formation.	2015 et annuel
Le personnel continuera de communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.	Continu
Examiner et mettre à jour régulièrement les politiques et procédures pour offrir un service à la clientèle accessible et de haute qualité.	Annuel
Troy inclura des opportunités de rétroaction à la fin des séances d'éducation et de formation pour comprendre dans quelle mesure les besoins des participants sont satisfaits et examinera les possibilités d'amélioration.	Continu

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ EN VERTU DE LA LAPHO

Tous les événements organisés par Troy doivent avoir lieu dans des endroits accessibles; on s'assurera que chaque lieu proposé pour un événement est entièrement accessible.	Continu
Troy met en place un processus de rétroaction basé sur le Web pour les clients afin de mieux comprendre dans quelle mesure les attentes des clients sont satisfaites. Les clients peuvent aussi fournir des commentaires par téléphone, courrier, courriel ou télécopieur (article 7 du Règlement de la LAPHO –Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle)	Continu

Information et communications

	Échéancier :
Troy s'engage à faire en sorte que ses systèmes et produits d'information et de communication soient accessibles aux personnes handicapées.	Continu
Tous les modules de formation en ligne sont disponibles dans d'autres formats sur demande.	Continu à partir de 2015
Site Web de Troy – Troy examine son site Web afin de cerner et d'éliminer tout obstacle dans la manière dont l'organisation met les informations à la disposition du public. Troy continuera d'examiner l'accessibilité du site Web avec le fournisseur externe et les personnes handicapées afin de maintenir le plus haut niveau d'accessibilité pour les utilisateurs handicapés.	En cours et continu

Emploi

	Échéancier :
Troy fera tout ce qui est nécessaire pour s'assurer que les employés bénéficient de mesures d'adaptation appropriées tout au long de leur carrière d'une manière qui respecte au mieux leur dignité et favorise leur pleine inclusion et leur avancement. Troy s'engage à fournir des mesures d'adaptation aux employés handicapés d'une manière qui leur permet de participer pleinement et de manière significative au travail de Troy.	Continu
Troy croit également que la conception et l'intégration inclusives sont préférables aux mesures d'adaptation individuelles, dans la mesure du possible.	Continu
La trousse d'orientation des nouvelles recrues de Troy est disponible en version bilingue (anglais et français)	2014 - 2015

Formation sur l'accessibilité

Troy continuera d'offrir à tout le personnel une formation sur le handicap et sur l'accessibilité.

	Échéancier :
Troy offrira une formation continue à tout le personnel sur la LAPHO et sur les droits des personnes handicapées. Troy poursuivra l'élaboration, la révision et la mise à jour de son plan de formation pour s'assurer que tout le personnel reçoit une formation continue sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.	2014- 2020 (continu)

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ EN VERTU DE LA LAPHO

Un dossier de formation (avec la date d'achèvement) sera tenu à jour	Continu
Un plan de renouvellement périodique de la formation sera créé pour les employés.	2015

Environnement bâti (conception des espaces publics)

Troy respectera les normes d'accessibilité pour le milieu bâti (conception des espaces publics) lors de la construction, et/ou de la location de nouvelles structures ou lors de rénovations majeures d'espaces publics. Les espaces publics comprennent :

	Échéancier :
Chemins de circulation extérieurs, comme les trottoirs, les rampes, les allées piétonnières, les escaliers, les rampes d'accès et les aires de repos	2015-2017
Stationnement hors rue accessible	2015-2017

Rétroaction

Troy créera et maintiendra un processus de rétroaction permettant aux membres du public de faire des observations sur la façon dont les biens ou services sont fournis aux personnes handicapées. Le processus de rétroaction permet de soumettre des commentaires à Troy par les méthodes suivantes.

La norme de service à la clientèle exige que les fournisseurs mettent en place un processus de rétroaction afin que quiconque puisse faire des commentaires sur la façon dont les biens ou services sont fournis aux personnes handicapées. Les informations sur le processus doivent être facilement accessibles au public. Les questions concernant la rétroaction peuvent être adressées au service des ressources humaines de Protection Incendie Troy Ltée par l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

Courriel : hr@troylfs.com

Par la poste (adressé à) : Human Resources
Troy Life & Fire Safety Ltd.
1042 2nd Avenue East
Owen Sound, Ontario
Canada N4K 2H7

Téléphone : 519 371 4747, poste. 2133

Télécopieur : 519 371 6988

En personne : Troy Life & Fire Safety Ltd., 1042 2nd Avenue East, Owen Sound, ON N4K 2H7

Le comité LAPHO examinera les commentaires des clients, enquêtera sur la situation, tentera de la résoudre et fournira une réponse dans les 14 jours ouvrables suivant la réception des informations.

Conclusion

Troy rendra compte chaque année de nos progrès à l'égard de ces engagements visant à cerner et éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et les mesures que nous avons prises pour nous conformer aux exigences du RNAI.