

<b>Titre</b>	POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ
<b>DESTINATAIRES</b>	Sika Canada inc.
<b>Propriétaires</b>	NG
<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b>	10 avril 2023
<b>VALIDE JUSQU'À</b>	Révocation ou révision, selon la première éventualité
<b>Version</b>	1
<b>CLASSIFICATION</b>	USAGE INTERNE

## TABLE DES MATIÈRES

1. Déclaration d'engagement organisationnel.....	2
2. Formation :.....	2
3. Appareils adaptés .....	3
4. Communication .....	3
5. Animaux de service.....	4
6. Personnes de soutien .....	4
7. Avis de perturbation temporaire .....	4
8. Processus de rétroaction.....	4
11. Emploi.....	6
12. Modifications apportées aux stratégies existantes.....	6

## **1. Déclaration d'engagement organisationnel**

Sika Canada inc. s'engage à assurer l'égalité d'accès et de participation des personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun. Pour ce faire, nous allons supprimer et prévenir les obstacles liés à l'accessibilité et respecter nos exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

Sika Canada inc. s'engage à respecter ses obligations actuelles et permanentes en vertu de la législation sur les droits de la personne en matière de non-discrimination.

Sika Canada inc. comprend ses obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et ses normes d'accessibilité ne remplacent pas ou ne limitent pas ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ni ses obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Sika Canada inc. s'engage à offrir des biens, des services ou des installations à tous ses clients, y compris les personnes handicapées.

Nos politiques de service à la clientèle accessible sont conformes aux principes de l'indépendance, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances pour les personnes handicapées.

## **2. Formation :**

Nous nous engageons à former tout le personnel, les employés temporaires, les étudiants ou les bénévoles à un service à la clientèle accessible, aux autres normes d'accessibilité de l'Ontario et aux aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui concernent les personnes handicapées.

De plus, nous formons :

- a) Toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation
- b) Toutes les autres personnes qui participent à l'exécution et à la surveillance des normes d'accessibilité et des locaux

La formation comprend les sujets suivants :

- Objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et exigences des normes de service à la clientèle

- Nos politiques relatives aux normes de service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou autrement qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées. Il s'agit notamment de :
  - Espace de travail ergonomique avec bureaux assis
  - Toilettes accessibles en fauteuil roulant
  - Places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite
  - Ouvre-portes automatiques pour les personnes qui ont besoin d'assistance
  - Autres dispositifs ergonomiques (clavier, souris, tabouret)
  - Évaluations ergonomiques individuelles sur demande d'un professionnel de la santé
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de notre organisation

Nous formons chaque personne dès que possible après l'embauche et nous fournissons une formation sur toute modification apportée aux politiques. Nous reformons également tous les cinq (5) ans tous les employés sur les normes d'accessibilité de la LAPHO.

Nous conservons des rapports de formation, y compris les dates auxquelles la formation a été offerte et le nombre de personnes présentes.

### **3. Appareils adaptés**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires personnels pour accéder à nos biens, services ou installations.

### **4. Communication**

Nous communiquons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap.

Nous travaillerons avec la personne handicapée pour déterminer quelle est la meilleure méthode de communication pour elle.

## **5. Animaux de service**

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux de service. Les animaux de service sont admis dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et à des tiers.

Lorsque nous ne pouvons facilement identifier qu'un animal est un animal de service, notre personnel peut demander à un professionnel de la santé réglementé de fournir des documents qui confirment que la personne a besoin de l'animal de service pour des raisons liées à son handicap.

Un animal de service peut être facilement identifié par des indicateurs visuels, par exemple lorsqu'il porte un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

## **6. Personnes de soutien**

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à être accompagnée de cette personne dans nos locaux. Il est également noté dans notre plan d'intervention d'urgence que si une personne a besoin d'aide pour quitter l'installation, une personne désignée l'aidera.

## **7. Avis de perturbation temporaire**

En cas d'interruption planifiée ou inattendue des services ou des installations pour les clients handicapés, l'organisation en informera rapidement les clients. Cet avis clairement affiché comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption et sur la durée prévue.

L'avis sera rendu public sur le site Web de notre entreprise

## **8. Processus de rétroaction**

Sika Canada inc. se réjouit de vos commentaires sur la façon dont nous offrons un service à la clientèle adapté. Les commentaires des clients nous aideront à mieux identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Les commentaires peuvent être transmis à l'aide d'une des méthodes suivantes :

- En remplissant un formulaire de commentaires dans la section Accessibilité du site Web de notre entreprise
- En envoyant un courriel directement au service des ressources humaines à [hr@ca.sika.com](mailto:hr@ca.sika.com)
- En téléphonant au numéro 1-800 de l'entreprise (1-800-461-0566).

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront traités de la manière suivante :

Tous les commentaires seront transmis à un représentant du service des ressources humaines et seront communiqués aux personnes désignées en fonction du type de demande.

Le représentant des ressources humaines désigné communiquera avec la personne qui demandera la rétroaction pour obtenir le plus de détails possible afin de déterminer la meilleure solution.

En fonction de la nature du commentaire, de la demande ou du problème, les clients peuvent s'attendre à être contactés dans les deux (2) jours ouvrables. La résolution sera partagée dès que possible.

Sika Canada inc. s'assure que son processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant des formats et des supports de communication accessibles, sur demande.

## **9. Avis de disponibilité des documents**

Sika Canada inc. avise le public que des documents relatifs au service à la clientèle adapté sont disponibles sur demande en affichant un avis sur le site Web de la compagnie.

Sika Canada inc. fournira ces documents dans un format accessible ou avec un support de communication, sur demande par courriel ou par la poste, au besoin. Nous consulterons la personne qui a soumis la demande pour déterminer la pertinence du format ou du support de communication. Nous fournissons le format accessible dans un court délai et sans frais supplémentaires.

## **10. Information et communications**

Nous disposons d'un processus pour recevoir et répondre à la rétroaction et le processus est accessible aux personnes handicapées sur demande.

Nous communiquons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. Lorsqu'on nous le demande, nous fournirons des renseignements sur notre organisation et ses services, y compris des renseignements sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec des supports de communication :

- a) En temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison d'un handicap; et
- b) Au même coût que le coût habituel facturé à d'autres personnes.

Nous consulterons la personne qui a fait la demande afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication. Si l'organisation détermine que les informations ou les communications ne peuvent être converties, elle doit fournir au demandeur :

- a) Une explication quant à la raison pour laquelle l'information ou les communications ne peuvent être converties; et
- b) Un résumé des informations ou communications.

## **11. Emploi**

Nous avisons le personnel qu'un soutien est disponible pour les personnes handicapées dès que nous en sommes conscients et que cela est possible dès le début de leur emploi. Nous fournissons des renseignements à jour aux employés chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes sur la fourniture d'un accommodement d'emploi qui tient compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'une incapacité.

Nous consulterons les employés lors de la mise en place d'un accommodement approprié d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité en raison d'un handicap. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou de supports de communication spécifiquement pour :

- a) Les informations nécessaires pour effectuer le travail de l'employé; et
- b) Les informations généralement disponibles pour les employés sur le lieu de travail

Au besoin, nous fournirons également des renseignements personnalisés sur les situations d'urgence afin d'aider un employé ayant un handicap en cas d'urgence. Avec le consentement de l'employé, nous fournirons des renseignements sur les situations d'urgence en milieu de travail à une personne désignée qui fournira de l'aide à cet employé en cas d'urgence.

Nous fournirons l'information dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité d'un accommodement en raison de l'incapacité de l'employé.

Nous examinerons les renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail :

- a) Lorsque l'employé se déplace vers un autre emplacement de l'entreprise ;
- b) Lorsque les besoins ou les plans globaux d'adaptation de l'employé sont examinés; et
- c) Lorsque l'employeur examine ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.

## **12. Modifications apportées aux stratégies existantes**

Ce document est accessible au public. Des formats accessibles sont disponibles sur demande. Cette politique sera révisée chaque année et mise à jour au besoin.