

Glentel Inc.

Politiques et plan d'accessibilité pluriannuel

(Mis à jour en décembre 2020)

Ce plan d'accessibilité décrit les politiques et les actions que Glentel Inc. (« Glentel ») mettra en place pour améliorer les opportunités pour les personnes handicapées.

Déclaration d'engagement

Glentel s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous nous engageons à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées en temps opportun. Nous le ferons en prévenant et en retirant tout obstacle à l'accessibilité et en répondant aux exigences d'accessibilité en vertu de *la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Plan de service à la clientèle accessible

Glentel a mis en œuvre un plan de service à la clientèle accessible pour garantir que nos clients handicapés soient traités avec dignité et respect et puissent bénéficier de la même opportunité d'accéder à nos produits et services tout comme nos autres clients.

Informations d'urgence accessibles

Glentel fournit à ses clients des informations d'urgence disponibles au public de manière accessible sur demande. Nous fournirons également aux employés handicapés des informations personnalisées sur les interventions d'urgence si nécessaire.

Formation

Glentel offrira une formation aux employés, aux bénévoles et à d'autres personnes qui fournissent des biens, des services et des installations en son nom en Ontario. Cette formation portera sur les lois d'accessibilité de l'Ontario et sur le *Code des droits de la personne* en ce qui concerne les personnes handicapées. La formation sera dispensée de la manière la mieux adaptée aux tâches des employés, des bénévoles et des autres représentants.

Glentel prendra les mesures suivantes pour s'assurer que ses employés, bénévoles et autres représentants reçoivent la formation nécessaire pour respecter les lois d'accessibilité de l'Ontario :

- Nous désignerons un agent interne qui sera chargé d'établir et de coordonner la formation appropriée;
- Des sessions de formation interactives seront offertes à tous les employés, bénévoles et autres personnes qui fournissent des biens, des services et des installations au nom de Glentel, dès que possible;
- Les nouveaux employés, bénévoles et autres personnes qui fournissent des biens, des services et des installations au nom de Glentel recevront une formation dans le cadre de leur orientation au moment de l'embauche;

- Une formation sera dispensée sur toute modification des politiques d'accessibilité de Glentel sur une base continue; et
- Un registre des employés, bénévoles et autres personnes ayant reçu une formation sera conservé par Glentel.

Information et communications

Glentel s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Les informations et communications de l'entreprise seront rendues accessibles aux personnes handicapées sur demande.

Site Web et contenu

Glentel prendra les mesures suivantes pour s'assurer que tous les contenus de sites Web et d'Internet sont conformes aux RACW 2.0, niveau AA, dans la mesure du possible :

- Glentel examinera les fonctionnalités d'accessibilité liées à son site Internet actuel;
- Glentel adoptera de nouvelles normes de technologie Internet pour s'assurer que les fonctionnalités d'accessibilité sont installées sur son nouveau site Internet;
- Notre site Web et notre contenu Web seront conformes aux RACW 2.0, niveau AA; et
- Le respect de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* sera l'un des critères de sélection des fournisseurs de technologie pour les nouvelles initiatives de développement de sites Web.

Processus de rétroaction, formats accessibles et supports de communication

Glentel prendra les mesures suivantes pour s'assurer que les processus de rétroaction existants sont accessibles aux personnes handicapées sur demande :

- Nous veillerons à ce que les nouveaux processus et les processus actuels de réception et de réponse aux commentaires soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des dispositions pour fournir des formats accessibles et des supports de communication, sur demande; et
- Les membres du public seront informés de la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication.

Glentel prendra les mesures suivantes pour fournir des formats accessibles et des supports de communication sur les informations accessibles au public sur ses produits et services aux personnes handicapées :

- Les demandes de formats accessibles et de supports de communication seront traitées en temps opportun et nous prendrons en compte les besoins d'accessibilité des personnes en raison d'un handicap;

3.

- Nous consulterons les personnes faisant la demande pour déterminer la pertinence du format accessible ou du support de communication; et
- Glentel fournira des formats accessibles et des supports de communication aux personnes handicapées à un coût qui ne dépassera pas le coût régulier facturé aux autres personnes.

Emploi

Glentel s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles. Nous prendrons les mesures suivantes pour rendre l'emploi chez Glentel plus accessible aux personnes handicapées :

Recrutement

Glentel informera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'accommodement pour les candidats handicapés pendant les processus de recrutement, d'évaluation et d'embauche :

- Glentel examinera et modifiera, au besoin pour refléter les normes d'accessibilité requises, ses politiques, procédures et processus de recrutement et d'embauche existants;
- Nous informerons les candidats à un emploi, lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des accommodements sont disponibles sur demande en ce qui concerne les matériaux ou les processus à utiliser;
- Nous discuterons d'accommodement avec les candidats sélectionnés s'il est demandé par eux;
- Glentel fournira ou s'arrangera pour fournir un accommodement convenable aux candidats sélectionnés d'une manière qui tienne compte de leurs besoins d'accessibilité en raison d'un handicap; et
- Lors des offres d'emploi, Glentel informera les candidats retenus de nos politiques d'accommodement des employés handicapés.

Soutien aux employés

Glentel informera tous les employés des politiques qui soutiennent les employés handicapés :

- Nous informerons les employés existants et les nouveaux employés de nos politiques de soutien aux employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques sur la fourniture d'accommodements au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap;
- Des informations sur nos politiques de soutien aux employés handicapés seront fournies dès que possible après l'entrée en fonction d'un nouvel employé;
- Nous tiendrons les employés informés des changements apportés aux politiques existantes sur la fourniture d'accommodement de travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap;
- Lorsqu'un employé handicapé en fait la demande, Glentel consultera l'employé pour fournir ou prendre des dispositions pour fournir des formats accessibles et des supports de communication appropriés pour les informations nécessaires pour effectuer le travail de l'employé ou qui sont généralement disponibles pour les employés sur le lieu de travail.

Plans d'accommodement individuels / processus de retour au travail

Glentel créera et mettra en œuvre un processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés et de politiques de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap.

Nous examinerons nos politiques existantes pour nous assurer qu'elles incluent des mesures que Glentel prendra pour accommoder un employé handicapé et pour faciliter le retour au travail d'un employé après un absentéisme en raison d'un handicap. Nous examinerons également nos politiques existantes pour nous assurer qu'elles incluent un processus pour l'élaboration de plans d'accommodements individuels documentés pour les employés handicapés, si de tels plans sont nécessaires.

Glentel veillera à ce que le processus d'élaboration de plans d'accommodements individuels documentés comprenne les éléments suivants :

- La manière dont l'employé qui demande des aménagements peut participer à l'élaboration du plan;
- Les moyens par lesquels l'employé est évalué sur une base individuelle;
- La manière dont Glentel peut demander une évaluation par un médecin externe ou un autre expert, à nos frais, pour nous aider à déterminer si et comment un accommodement peut être obtenu;
- La manière dont l'employé peut demander la participation d'un représentant du lieu de travail;
- Les mesures en place pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;
- La fréquence à laquelle les plans d'accommodements individuels seront examinés et mis à jour et la manière dont cela sera fait;
- La manière dont les raisons seront fournies dans le cas où un plan d'accommodement individuel est refusé;
- Le moyen de fournir le plan d'accommodement individuel dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison d'un handicap.

Glentel veillera à ce que le processus de retour au travail décrive les étapes que nous prendrons pour faciliter le retour au travail de l'employé après une absence liée à un handicap, et utilisera des plans d'accommodements individuels documentés dans le cadre du processus.

Information sur les interventions d'urgence en milieu de travail

Glentel fournira des informations individualisées sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés, si le handicap est tel que les informations individualisées sont nécessaires, et Glentel est consciente de la nécessité de mesures d'accommodation pour s'assurer

que l'assistance nécessaire est fournie à ces employés en cas d'urgence. Glentel examinera et mettra à jour ces informations sur les interventions d'urgence si nécessaire et requis par *la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Gestion des performances, développement de carrière et réaffectation

Glentel prendra les mesures suivantes pour s'assurer que les besoins d'accessibilité des employés handicapés sont pris en compte si nous utilisons des processus de gestion de la performance, de développement de carrière et de réaffectation :

- Nous examinerons, évaluerons et, au besoin, modifierons les politiques, procédures et pratiques existantes pour assurer la conformité à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- Glentel tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés et, le cas échéant, de leurs plans d'accommodement individualisés lorsque :
 - Nous évaluons les performances;
 - Nous gérons le développement et l'avancement des carrières; et
 - Une réaffectation est requise.

Kiosques

Glentel n'utilise présentement pas de kiosques libre-service. Glentel tiendra compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées si nous concevons, achetons ou acquérons des kiosques en libre-service à l'avenir, en examinant les fonctionnalités d'accessibilité qui pourraient être intégrées aux kiosques pour mieux répondre aux besoins de nos clients.

Conception des espaces publics

Glentel respectera les Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics, le cas échéant, lors de la construction ou de la réalisation de modifications majeures d'éléments liés au service tels que les comptoirs de service et les files d'attente fixes. En cas d'interruption de service, Glentel fournira un avis d'interruption du service et l'alternative disponible.

Pour plus de renseignements

Pour plus de renseignements sur ce plan d'accessibilité, veuillez nous contacter de l'une des façons suivantes :

En ligne : www.glentel.com/contact-us
 Téléphone : 1-800-GLENTEL (453-6835)
 Courriel : service.client@sansfiletc.ca.

Ce document en formats accessibles est disponible gratuitement sur demande.