



Plan d'accessibilité

Plan d'accessibilité pluriannuel LAPHO

Mise à jour : 28 novembre 2014

TABLE DES MATIÈRES

LA SOURCE (BELL) ÉLECTRONIQUE INC. (« LA SOURCE »)	3
INTRODUCTION ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT	3
INFORMATION SUR LES PROCÉDURES D'URGENCE, LES PLANS ET LA SÉCURITÉ PUBLIQUE :	3
FORMATION :	4
KIOSQUES	4
INFORMATION ET COMMUNICATION	4
Sites Web	4
Commentaires	5
Information publique	5
EMPLOI	5
CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS (ANCIENNEMENT L'ENVIRONNEMENT BÂTI)	6

La Source (Bell) Électronique inc. (« La Source »)

L'un des premiers distributeurs dans tout le pays en matière de produits de consommation électronique et mobilité, avec plus de 550 magasins au Canada. La Source offre une gamme exceptionnelle de catégories de produits destinés à aider à simplifier la vie des clients lors de leurs déplacements, à la maison ou au travail.

Notre équipe santé et sécurité coordonne les efforts pour garantir que La Source réponde à ses obligations sous la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») à l'égard de nos clients, visiteurs et associés.

Introduction et déclaration d'engagement

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») qui exige que l'Ontario devienne une province accessible d'ici 2025.

Sous la loi « LAPHO », les normes d'accessibilité suivantes ont établi certaines exigences pour aider les organisations à éviter et supprimer les obstacles à l'accessibilité, et ces requêtes s'appliquent à La Source :

- Service à la clientèle;
- Information et communications;
- Emploi;
- Transport; et
- Aménagement d'espaces publics

La Source a répondu à ces exigences concernant les normes de service à la clientèle. Les 4 normes suivantes ont été associées pour représenter le règlement sur les normes d'accessibilité intégrée (« RNAI ») qui est maintenant devenu une loi. Ce plan pluriannuel définit la stratégie de La Source pour améliorer les opportunités des personnes handicapées, et comment nous éviterons et supprimerons les obstacles pour répondre aux exigences actuelles et futures de la loi « LAPHO », et comment respecter l'engagement de La Source vis-à-vis de notre engagement à traiter nos clients, visiteurs et associés, de telle sorte qu'ils maintiennent leur dignité et leur indépendance, selon la définition de la Politique d'accessibilité de La Source. Les exigences de RNAI seront intégrées progressivement.

Conformément aux exigences définies dans le RNAI, La Source s'engagera à :

- Publier ce plan sur son site Web interne et le mettre à la disposition du public, le cas échéant;
- Présenter un rapport sur le progrès de la mise en œuvre de ce plan en fonction des exigences;
- Mettre ce plan à disposition selon un format accessible, sur demande; et
- Effectuer la révision et la mise à jour de ce plan sur une base minimum d'une fois tous les cinq ans.

Information sur les procédures d'urgence, les plans et la sécurité publique :

La Source est persuadée que la préparation aux situations d'urgence est un aspect important pour la sécurité de tous les clients, visiteurs et associés. Nous sommes engagés à fournir l'information disponible au public concernant les situations d'urgence, sur demande de façon accessible.

La Source fournira également aux associés handicapés une information individualisée pour l'intervention d'urgence sur le lieu de travail, nécessaire dans un environnement professionnel.

Formation :

La Source s'engage à fournir à tous les associés une formation appropriée relative aux exigences du RNAI, ainsi que sur le code des droits de la personne de l'Ontario ayant trait aux personnes handicapées. La formation sera offerte d'une façon qui s'adaptera le mieux aux tâches qui devront être accomplies par les associés. Les associés recevront une formation sur ce sujet le plus tôt possible après leur date d'embauche et lors de la période d'orientation initiale, au rang des meilleures pratiques.

Les programmes de formation seront révisés pour déterminer si des sessions de formation supplémentaires sont nécessaires, et/ou modifier les programmes actuels pour répondre aux politiques établies. Les dossiers de la formation seront conservés au cours de l'emploi de l'associé.

Kiosques

Actuellement La Source n'utilise pas de kiosques libre-service. La Source prendra les mesures suivantes pour faire en sorte que les besoins des personnes handicapées soient pris en compte, dans le cas où nous déciderions d'adopter la mise en œuvre de kiosques à l'avenir :

- Communiquer les exigences du règlement sur les normes d'accessibilité intégrée Regulations (RNAI) aux associés responsables de la conception, de la livraison ou de l'acquisition des kiosques libre-service.
- Développement et mise en œuvre des directives et listes de contrôle pour garantir que les caractéristiques d'accessibilité soient prises en compte lors du processus de conception et de livraison, et que l'emplacement du site ou de l'allée menant au kiosque soit accessible.

Information et Communication

La Source s'engage à fournir l'information et les communications sur l'entreprise accessible aux personnes handicapées, et nous travaillons en collaboration avec le groupe eSSENTIAL Accessibility Inc. pour qu'ils puissent nous aider. [eSSENTIAL Accessibility™](#) est le fournisseur d'un logiciel de gestion qui rend les environnements en ligne entièrement accessibles pour les personnes handicapées. L'outil offre un lecteur pour page Web, ainsi qu'une vaste gamme de solutions pour claviers et souris de remplacement (méthodes alternatives de saisie incluant un système de suivi du mouvement mains libres fonctionnant par caméra Web) qui permettent aux utilisateurs de dépasser toutes les limitations physiques pour naviguer le Web et notre site Web. Les visiteurs et les clients pourront cliquer sur l'icône d'accessibilité eSSENTIAL du site LaSource.ca pour télécharger sans frais l'application ainsi que la technologie d'aide dont ils ont besoin. L'application et les mises à jour futures sont hébergées sur les serveurs d'accessibilité eSSENTIAL.

Sites Web

La Source entreprendra les mesures suivantes pour assurer que tous les nouveaux sites Web et le contenu depuis le 2 janvier 2012 soient en conformité avec le niveau A WCAG 2.0, dans la mesure du possible :

- Développement de procédures pour valider la conformité selon le niveau A standard WCAG 2.0.
- Évaluation de l'accessibilité pour tous les sites Web, actuels et nouveaux, afin d'assurer leur conformité selon le niveau A WCAG 2.0.
- Travailler en partenariat avec les fournisseurs qui disposent de l'expertise nécessaire pour la conception de notre plateforme numérique nouvelle génération pour les sites Web publics, les applications mobiles, le multimédia en magasin et l'infrastructure de la technologie de l'information pour que tous les sites Web et contenus soient conformes au niveau AA WCAG2.0 d'ici le 1er janvier 2021.

Commentaires

La Source a effectué les étapes suivantes afin d'assurer que nos processus pour recevoir et répondre aux commentaires soient accessibles aux personnes handicapées, sur demande :

- Révision des procédés actuels pour assurer que les commentaires des associés et des clients puissent être envoyés et reçus selon des formats accessibles, et mis en place d'améliorations, si nécessaire.
- Offre d'une formation aux associés et aux dirigeants pour assurer qu'ils soient capables de répondre aux demandes pour communiquer à l'aide de formats accessibles.
- Publication de l'information pour aider les clients et les associés à faire la demande de communications selon un format accessible.

Information publique

Les processus de commentaires de La Source s'appliquent à tous les biens et services fournis par La Source, par tous moyens incluant en personne, par téléphone, électroniquement, ou par courrier, et qui s'appliquent à tous les associés, clients, ainsi que quiconque traitant avec le public ou autres tiers au nom de La Source. Afin d'assurer que toute l'information maîtrisée par La Source offerte au public soit accessible sur demande d'ici le 1^{er} janvier 2016, La Source mettra en place les étapes suivantes :

- Examen des types d'information actuellement disponibles, identification des formats d'information qui pourraient déjà être déjà accessibles, et mise en œuvre d'améliorations nécessaires, le cas échéant.
- Offrir des formations pour assurer que l'information présentée au public soit développée de telle manière qu'elle puisse être formatée et qu'elle soit accessible.
- Identification des processus internes et des départements responsables pour fournir des consultations au sujet des recommandations lors de la réception des demandes de clients au sujet de formats accessibles ou pour le soutien en communication.
- Publication d'information pour aider les clients et les associés à faire la demande de communications selon un format accessible.

Emploi

La Source s'engage à offrir des pratiques d'emploi équitables et accessibles, et prendra les mesures suivantes dès le 1^{er} janvier 2016 pour informer les candidats et les associés du fait que, sur demande, l'hébergement sera offert lors du processus de recrutement, et lors de n'importe quelle étape de la carrière de l'associé :

- Mise à jour des politiques et procédures de recrutement pour assurer que lorsque la demande est faite, un hébergement accessible est disponible pour les candidats durant le processus de recrutement.
- Spécification de l'hébergement disponible pour les candidats handicapés, sur les offres d'emploi internes et externes, ainsi que sur les communications de recrutement.
- Consulter les candidats qui font une demande d'hébergement pour assurer que les modifications soient le mieux adaptées à leurs besoins.
- Informer les associés sur les politiques d'hébergement à l'aide de publications sur notre site Web interne, de courriels de communications, et au cours des réunions de départements.
- Mise à jour de l'orientation des nouveaux employés pour inclure l'information sur l'hébergement des personnes handicapées.
- Mise à jour de la politique de retour au travail rapide et sécuritaire pour inclure le développement de plans personnalisés rédigés pour le retour au travail.
- Assurer que toute l'information disponible en général sur le lieu de travail, ainsi que l'information nécessaire pour que les associés accomplissent leur travail, soit disponible selon des formats accessibles, sur demande.
- Informer les associés sur les démarches à entreprendre pour la demande des formats accessibles.

- Rédaction de politiques pour assurer que les plans individuels d'hébergement d'un associé ainsi que les options d'accessibilité soient pris en compte lors de l'évaluation des performances, la gestion du développement de carrière et de promotion, et lors du redéploiement des associés handicapés.
- Formation sur ces politiques pour les employés responsables de la gestion de la performance, du développement de carrière et des processus de restructuration.

Conception des espaces publics (anciennement l'environnement bâti)

D'ici le 1er janvier 2017, La Source répondra aux normes d'accessibilité propres à la conception des espaces publics lors de la construction de nouveaux magasins, ou pendant des projets de rénovations importantes dans des magasins existants, incluant l'installation de comptoirs de multi-services pour fournir la prise en charge d'accessoires de mobilité.

Les comptoirs de service polyvalents nouvellement construits seront inspectés régulièrement par les associés du magasin pour s'assurer de leur bon fonctionnement. Si des défauts sont détectés, les associés doivent contacter le centre d'aide aux magasins pour faciliter les réparations requises.

La Source mettra en place des procédures pour éviter les interruptions de service dans les parties accessibles de nos espaces publics. De telles procédures incluent l'utilisation d'une planchette à pince pour effectuer des transactions lorsque des comptoirs de services polyvalents sont hors service.