



## Plan pluriannuel d'accessibilité (2023 à 2027)

---

### **Déclaration succincte de l'engagement de l'entreprise :**

National Refrigeration s'engage à instaurer un environnement inclusif et exempt d'obstacles pour tous, y compris les personnes handicapées. Nous nous efforcerons de garantir l'inclusion et l'égalité des chances pour tous et de traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permette de garder leur dignité et leur indépendance. Nous nous engageons à satisfaire les besoins d'accessibilité des personnes handicapées dans les meilleurs délais, en identifiant, en évitant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

Pour consulter l'intégralité de notre déclaration d'engagement, veuillez contacter le service des ressources humaines au 519-751-0444 ou au 1-800-463-9517 ou par courrier électronique à l'adresse suivante: [info@b-rp.ca](mailto:info@b-rp.ca)

### **Contexte :**

National Refrigeration s'engage à respecter les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et du Règlement de l'Ontario 191/11 : Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI). Le Plan pluriannuel d'accessibilité de l'entreprise décrit comment National Refrigeration répondra à ces exigences et améliorera les possibilités offertes aux personnes handicapées dans les domaines suivants :

- Service à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Environnement bâti et aménagement des espaces publics

Ce Plan pluriannuel sera révisé et mis à jour au moins une fois tous les 5 ans.

### **Initiatives en cours pour supprimer et éviter les obstacles :**

National Refrigeration a accompli des progrès importants en matière d'identification, de suppression et de prévention des obstacles à l'accessibilité dans les domaines suivants :

### **Critères relatifs à l'information et aux communications**

National Refrigeration s'engage à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées et continuera à :

- Prendre les dispositions nécessaires, sur demande et en concertation avec la personne qui en fait la demande, pour que les documents soient fournis dans un format accessible ou accompagnés d'une aide à la communication pour les personnes handicapées, dans les meilleurs délais et sans frais supplémentaires.
- Faire en sorte que le site Web public de l'entreprise et son contenu soient conformes aux directives du World Wide Web Consortium en matière d'accessibilité, conformément au RNAI.



- Appliquer son processus accessible de commentaires clients sur le service à la clientèle. Les commentaires clients peuvent être transmis par téléphone, par courrier postal ou électronique, ou en personne.
- Améliorer continuellement l'accessibilité de nos informations et de nos communications en tenant compte des commentaires reçus.

### **Service à la clientèle**

National Refrigeration s'engage à maintenir un environnement accessible aux personnes handicapées dans le cadre de la fourniture de ses produits et services et continuera à :

- Établir et réviser régulièrement ses politiques, pratiques et procédures en matière de fourniture de produits ou de services aux personnes handicapées, afin de se conformer constamment à la législation en vigueur.
- Informer le public de la disponibilité de formats et de supports de communication accessibles et, sur demande, National Refrigeration prendra les dispositions nécessaires pour fournir des formats et des supports de communication accessibles aux personnes handicapées.
- Communiquer en prenant en compte les besoins des personnes handicapées.
- S'assurer que les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'aide peuvent obtenir, utiliser ou tirer profit des produits ou des services.
- Permettre aux personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien d'entrer dans les locaux avec cet animal ou cette personne de soutien.
- Informer en cas de perturbation planifiée ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par des personnes handicapées.
- Fournir, sur demande, des informations relatives aux procédures et plans d'urgence ou à la sécurité publique dans un format accessible ou au moyen de supports de communication appropriés.
- Former de manière continue les employés, les cadres et toutes les autres personnes qui représentent l'entreprise, quelle que soit leur ancienneté, sur la manière d'interagir avec les clients aux aptitudes diverses et documenter les formations dispensées.
- S'assurer que les formations de remise à niveau sont effectuées au fur et à mesure des changements afin que les connaissances restent à jour.
- Réviser régulièrement les procédures d'urgence, selon les besoins, afin de garantir que les clients aux aptitudes diverses bénéficient d'une assistance en cas d'urgence.

### **Emploi**

National Refrigeration s'engage en faveur du recrutement et de l'accueil des employés et des candidats à l'emploi handicapés et continuera à :

- Informer, dans le cadre de ses processus de recrutement, ses employés et le public de la disponibilité d'aménagements pour les candidats handicapés.



- Toutes les offres d'emploi externes incluront une mention sur la disponibilité d'aménagements pour les personnes handicapées, le cas échéant, afin de soutenir leur participation aux processus de recrutement.
- Informer les candidats à l'emploi retenus pour une présélection et/ou un entretien que des aménagements sont accessibles, sur demande, pendant toute la durée du processus de recrutement.
- Se concerter avec tout candidat ou employé qui demande un aménagement en tenant compte de ses aptitudes.
- Informer le candidat retenu de la politique de l'entreprise en matière d'accueil des travailleurs handicapés.
- Informer ses employés de ses politiques en faveur des employés handicapés.
- Fournir aux employés handicapés des informations personnalisées sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail, le cas échéant.
- Satisfaire les besoins des employés handicapés, comme l'exigent les Lois de l'Ontario sur l'accessibilité et le Code des droits de la personne de l'Ontario, en élaborant des plans d'accueil personnalisés, dès que l'entreprise en a connaissance.
- Appliquer un processus documenté de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap et qui requièrent des aménagements et un soutien liés à leur handicap pour pouvoir reprendre le travail.
- Tenir compte des besoins des travailleurs handicapés en matière d'accessibilité, ainsi que de leurs plans d'accueil individuels, dans le cadre des évaluations de performance, du développement de carrière et de l'avancement des employés, ainsi que lors du redéploiement des employés.

### **Aménagement des espaces publics**

National Refrigeration reconnaît la nécessité d'améliorer, dans la mesure du possible, l'accessibilité de ses espaces publics. National Refrigeration s'emploiera à :

- Continuer à améliorer l'accessibilité lors de la rénovation ou de la modification des espaces publics intérieurs et/ou extérieurs existants.
- Faire en sorte que les travaux de maintenance nécessaires soient effectués en soutien aux mesures d'accessibilité existantes.

### **Conclusion :**

National Refrigeration s'engage à éviter, identifier et supprimer les obstacles à l'accessibilité. Le Plan pluriannuel d'accessibilité fera l'objet d'un suivi annuel, et son état d'avancement sera actualisé selon les besoins. Le Plan pluriannuel d'accessibilité sera mis à jour en 2027.

Pour plus d'informations sur ce Plan d'accessibilité, veuillez contacter le service des ressources humaines au 519-751-0444 ou au 1-800-463-9517 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@b-rp.ca](mailto:info@b-rp.ca).