

## Plan d'accessibilité

**Titre : PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ 2021-2026**

### Introduction

Aciers Inoxydables CFF Inc. vise à répondre aux besoins de ses employés et clients ayant un handicap, et elle travaille fort pour éliminer et prévenir les barrières à l'accessibilité.

Notre entreprise s'engage à répondre aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ce plan d'accessibilité présente les mesures prises par Aciers Inoxydables CFF Inc. pour répondre à ces exigences et améliorer les opportunités pour les personnes ayant un handicap.

Notre plan démontre comment nous jouerons ce rôle pour faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens.

### Déclaration d'engagement

Aciers Inoxydables CFF Inc. s'engage à assurer l'accès égal et la participation aux personnes ayant un handicap. Nous nous engageons à agir avec les personnes ayant un handicap d'une façon qui leur permettra de maintenir leur dignité et leur indépendance.

Nous croyons en l'intégration, et nous nous engageons à répondre en temps opportun aux besoins des personnes ayant un handicap. Nous y parvenons en éliminant et prévenant les barrières à l'accessibilité selon les lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

### Normes de services à la clientèle

Aciers Inoxydables CFF Inc. respecte le *Règlement sur l'accessibilité du service à la clientèle* en vertu de la LAPHO, et continuera de surveiller les processus afin d'assurer une conformité continue.

Aciers Inoxydables CFF Inc. s'engage à servir avec excellence tous ses clients, y compris les personnes ayant un handicap, et assumera ses fonctions de façon à offrir une expérience de service à la clientèle accessible.

Aciers Inoxydables CFF Inc. s'engage à fournir ses biens et services d'une façon qui permettra de maintenir la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap.

- S'assurer que tous les employés qui, au nom de Aciers Inoxydables CFF Inc. travaillent avec le public ou d'autres tierces parties, soient formés pour communiquer et fournir le meilleur service à la clientèle possible à tous les clients, y compris ceux qui ont un handicap.
- S'assurer que tous les employés sont formés et habitués à utiliser les divers dispositifs d'assistance des clients ayant un handicap.
- S'assurer que la formation sur l'accessibilité est terminée et notée pour tous les employés.
- Fournir un accès complet du service téléphonique aux clients ou un autre moyen de communication si le téléphone ne répond pas à leurs besoins.
- S'assurer que les clients accompagnés d'un animal d'assistance soient bien accueillis.
- S'assurer que si une personne ayant un handicap est accompagnée d'une personne de soutien, cette dernière soit bien accueillie.
- Aviser les clients et les employés en cas de perturbation de services potentiellement utilisés par les personnes ayant un handicap.
- Continuer d'accepter les rétroactions des personnes ayant un handicap en utilisant plusieurs moyens de communication.

### **Service à la clientèle**

Aciers Inoxydables CFF Inc. s'engage à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes ayant un handicap. Cela signifie que nous fournirons des biens et services aux personnes ayant un handicap avec la même qualité élevée et ponctualité que les autres clients.

- Aciers Inoxydables CFF Inc. restera en conformité avec les *Normes du service à la clientèle*.
- Formation continue de tout le personnel actuel et nouveau sur les interactions avec les personnes ayant un handicap.
- Améliorations continues aux bâtiments et comptoirs de service pour les clients et le personnel ayant des problèmes de mobilité

### **Information et communication**

Aciers Inoxydables CFF Inc. s'engage à rendre accessibles les renseignements et les communications pour les personnes ayant un handicap.

- Un processus de rétroaction a été établi et des formats alternatifs sont aussi disponibles comme le téléphone, le courriel et le présentiel.
- Les développeurs professionnels de sites Web font des vérifications périodiques pour assurer la conformité avec les normes.
- Notre site Web et son contenu sont conformes à la norme WCAG 2,0 niveau AA et on peut changer la taille du texte au besoin.

- Les avis affichés sur les sites de recrutement, les babillards internes et les notes de service au personnel sont disponibles dans une variété de formats accessibles.

## **Emploi**

Aciers Inoxydables CFF Inc. s'engage à utiliser des pratiques d'emploi justes et accessibles. Nous avons pris les mesures suivantes pour aviser le public et les employés que, lorsque requis, CFF accommodera les personnes ayant un handicap durant le processus de recrutement et d'accueil.

### Recrutement

- Des accommodements spécifiques sont disponibles pour les candidats ayant un handicap sur le site Web du recrutement concernant l'entrevue.
- Les offres d'emploi mentionneront les politiques d'accommodement pour les employés au besoin.
- Informer les employés des politiques d'accommodement en milieu de travail.
- Consulter les employés pour déterminer la pertinence d'un format ou d'un soutien

### Plans d'accommodements individuel

- Participer directement avec l'employé nécessitant le plan d'accommodements.
- Pour des raisons de confidentialité, l'employé donnera une permission signée pour une évaluation médicale externe afin de déterminer si l'accommodement peut être mis en place.
- Au besoin, une feuille de travail pour une intervention d'urgence en milieu de travail sera remise à l'employé et un plan sera élaboré pour les besoins futurs.

## **Formation**

Aciers Inoxydables CFF Inc. s'engage à fournir une formation sur les exigences des lois sur l'accessibilité de l'Ontario et du *Code des droits de la personne de l'Ontario* tel qu'il s'applique aux personnes ayant un handicap.

- Tous les nouveaux employés, quel que soit leur poste, doivent terminer la formation de la LAPHO durant la première semaine après l'embauche.
- Une base de données de noms et dates de réussite de la formation juridique est mise à jour.
- Toute formation est fournie de façon à mieux répondre aux besoins des employés sur demande.

### **Conception des espaces publics**

- Aciers Inoxydables CFF Inc. respectera les lois sur l'accessibilité lors de constructions ou de changements majeurs aux espaces publics.
- Aciers Inoxydables CFF Inc. mettra des procédures en place pour communiquer lorsque des perturbations de services imprévisibles se produisent dans les secteurs accessibles de nos espaces publics.

### **Pour de plus amples renseignements**

Pour plus de renseignements sur ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec :

**Aciers Inoxydables CFF Inc.**  
1840 Burlington Street East  
Hamilton, Ontario  
905-549-2603

La réception acheminera votre appel au département approprié.

Courriel : [hr@cffstainless.com](mailto:hr@cffstainless.com)

Des formats standard et accessibles de ce document sont gratuits sur demande.