



Office des terminaux alimentaires de l'Ontario

Politiques d'accessibilité

Déclaration d'engagement

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario s'est engagée à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'intégration et l'égalité des chances. Nous nous sommes engagés à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et nous le ferons en empêchant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en répondant aux exigences d'accessibilité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Ontariennes et Ontariens handicapés et des lois ontariennes sur l'accessibilité.

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario s'est engagée à respecter ses obligations actuelles et permanentes en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario en matière de non-discrimination.

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario comprend que les obligations en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les Ontariennes et Ontariens handicapés (APD) 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 ou les obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

L'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario s'est engagée à faire appel à l'excellence en matière de service et de fourniture de biens, de services ou d'installations à tous les clients, y compris les personnes handicapées.

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

Afin de faciliter cet engagement, la Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario a établi et documenté un plan pluriannuel d'accessibilité, qui sera examiné et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans, en consultation avec les personnes handicapées, afin de déterminer les progrès réalisés dans la lutte contre les obstacles et sera affiché sur le site Web de l'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario.

Formation

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario offre une formation aux employés, aux bénévoles et aux autres membres du personnel sur les normes d'accessibilité de l'Ontario et sur le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées en ce qui concerne leurs rôles particuliers. La formation est dispensée sous divers formats qui répondent le mieux aux tâches et aux besoins des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel.

Les employés de New s'occupent de la formation dès que possible et offrent une formation sur toute modification continue des politiques.

L'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario maintient un registre des dates de formation et du nombre de membres du personnel formés.



La formation comprend :

- l'objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les Ontariennes et Ontariens handicapés et les exigences de la Customer Service Standards
- politiques, pratiques et procédures de la Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario relatives au service à la clientèle
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- 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
- 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
- que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, services ou installations de l'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario

Appareils d'assistance

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils d'assistance personnel lorsqu'elles accèdent à nos biens, services ou installations.

Dans les cas où le dispositif d'assistance présente un problème de santé ou de sécurité important et inévitable ou peut ne pas être autorisé pour d'autres raisons, d'autres mesures seront utilisées pour s'assurer que la personne handicapée puisse avoir accès à nos biens, services ou installations.

Nous nous assurons que notre personnel est formé et familiarisé avec divers appareils d'assistance que nous avons sur place ou que nous fournissons qui peuvent être utilisés par les clients handicapés tout en accédant à nos biens, services ou installations.

Communication

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario s'est engagée à rendre l'information et les communications de l'entreprise accessibles aux personnes handicapées. La Commission communiquera de façon à tenir compte des besoins de la personne en matière d'invalidité et d'accessibilité en temps opportun et sans frais supplémentaires. cost.

Animaux d'assistance

L'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario reconnaît que certaines personnes handicapées peuvent avoir besoin de chiens guides ou d'autres animaux d'assistance pour avoir accès aux services. Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance seront autorisées à entrer dans les parties de nos locaux qui sont des aires communes et à garder l'animal avec eux, à moins que l'animal ne soit autrement exclu par la loi des lieux.

Si l'animal est légalement exclu de certaines parties des lieux, la Commission expliquera pourquoi l'animal est exclu et fournira des mesures alternatives pour permettre à la personne d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de ses services ou installations.



Personnes de soutien

La Commission reconnaît en outre que certaines personnes handicapées comptent sur les personnes de soutien pour obtenir de l'aide lorsqu'elles ont accès aux services. Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de la Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario avec la personne de soutien et ne sera pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans nos locaux sans frais supplémentaires.

Avis de perturbation temporaire

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario fournira aux clients un avis en cas de perturbation planifiée ou inattendue dans les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description d'autres installations ou services, le cas échéant. L'avis sera normalement affiché sur les lieux, le cas échéant dans les circonstances.

Processus de rétroaction accessible

L'objectif ultime de la Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario est de répondre et de dépasser les attentes des clients tout en servant les personnes handicapées. Les commentaires sur nos services concernant la façon dont ces attentes sont satisfaites sont les bienvenus et appréciés.

Les commentaires sur la façon dont la Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario fournissent des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être faits en personne, par téléphone, par courriel, verbalement ou par écrit. Tous les commentaires seront faits à :

Office des terminaux alimentaires de l'Ontario

165 Le Queensway

Toronto, Ontario, M8Y 1H8

Par téléphone : 416-259-5479

Par télécopieur 416-259-4303

Par courriel : info@oftb.com

Tous les commentaires, y compris les plaintes, sont dirigés vers le gestionnaire du ministère que la rétroaction est liée à et toutes les préoccupations des clients seront directement traitées avec eux. Les clients peuvent s'attendre à recevoir des nouvelles within 7 jours ouvrables en utilisant la méthode de communication qui tient compte des handicaps des clients..

Les plaintes sont intensifiées, le cas échéant, jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée. Les voies d'escalade comprennent, sans s'y limiter, la collaboration avec le directeur du ministère, le directeur général et le président de la Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario.

L'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario veille à ce que notre processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant des formats accessibles et des soutiens aux communications, sur demande, et affichés sur notre site Web.



Avis de disponibilité des documents

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario informe le public que les documents relatifs au service à la clientèle accessible sont disponibles sur demande en affichant l'information au bureau principal et sur notre site Web.

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario fournira ces documents dans un format accessible ou avec un soutien aux communications, sur demande. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence du format ou du soutien à la communication. Nous fournirons le format accessible en temps opportun et, sans frais supplémentaires.

Kiosques libre-service

L'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario intégrera des caractéristiques d'accessibilité et tiendra compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'acquisition ou de l'acquisition de kiosques en libre-service.

Marchés publics

Lors de l'acquisition ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, y compris de kiosques en libre-service, l'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario doit intégrer des critères et des caractéristiques d'accessibilité, à moins qu'il ne soit pas possible et pratique de le faire. Si ce n'est pas pratique, la Commission fournira une explication sur demande.

Information et communications

Nous avons un processus pour recevoir et répondre aux commentaires 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 demandera, nous fournirons de l'information sur notre organisation et ses services, y compris de l'information sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec des soutiens aux communications :

- a) en temps opportun, en tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité en raison d'une déficience; Et
- b) sans frais supplémentaires.

Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un soutien à la communication. Si l'organisation détermine que l'information ou les communications ne sont pas discernables, l'organisation doit fournir au demandeur :

- a) une explication sur les raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne sont pas vérifiables; Et
- b) un résumé de l'information ou des communications non transmissibles.



Nous informons le public de la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication en affichant ces renseignements au bureau principal et sur notre site Web.

L'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario se réunira également conformément aux exigences du site Web de l'Ontario, conformément aux lois de l'Ontario sur l'accessibilité au contenu Web reconnues à l'échelle internationale. .

Emploi

L'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario note les employés, les demandeurs d'emploi et le public que des mesures d'adaptation sont disponibles pendant les processus de recrutement et d'embauche. Nous informons les demandeurs d'emploi lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande. Nous consultons les demandeurs et fournissons ou organisons un hébergement approprié.

Nous informons les candidats retenus des politiques d'adaptation des employés handicapés lorsqu'ils font des offres d'emploi.

Nous informons le personnel que des mesures de soutien sont offertes aux personnes handicapées dès que possible après le début de leur emploi. Nous fournissons de l'information mise à jour aux employés chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes sur la prestation d'un logement d'emploi qui tiennent compte des besoins d'un employé en matière d'accessibilité en raison d'un handicap.

Nous consulterons les employés lorsqu'ils prendront des dispositions pour la fourniture d'un logement convenable d'une manière qui tienne compte des besoins d'accessibilité dus à l'invalidité. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication spécifiquement pour :

- a) l'information nécessaire pour effectuer le travail de l'employé; Et
- b) l'information qui est généralement disponible pour les employés en milieu de travail

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

Nous fournirons l'information dès que possible après avoir pris connaissance du besoin d'accommodement en raison de l'invalidité de l'employé.

Nous examinerons l'information individualisée sur les interventions d'urgence en milieu de travail :

- a) lorsque l'employé déménage à un autre endroit de l'organisation;
- b) lorsque les besoins ou les plans globaux d'adaptation de l'employé sont examinés; Et
- c) lorsque l'employeur examine ses politiques générales en matière d'intervention d'urgence.

Nous avons un processus écrit pour élaborer des plans d'adaptation individuels pour les employés.



Nous avons un processus écrit pour les employés qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à l'invalidité afin de retourner au travail.

Nos processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de redéploiement tiennent compte des besoins d'accessibilité de tous les employés.

Modifications apportées aux politiques existantes

Nous modifierons ou supprimerons une politique existante qui ne respecte pas et ne promeut pas les principes de dignité, d'intégration de l'indépendance et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Les formats accessibles de ce document sont accessibles au public, sur, demande.