



Office des terminaux alimentaires de l'Ontario

AODA 2019-2022 Plan pluriannuel d'accessibilité

Dans le cadre de l'engagement de la Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario à l'égard de l'accessibilité, ce Plan d'accessibilité multi-yyoreille décrit les politiques et les mesures que la Commission a prises et qu'elle mettra en place pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées. Le Conseil s'efforce de répondre aux besoins de ses employés et de ses clients handicapés et s'efforce d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'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 respectant les exigences d'accessibilité en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les Ontariennes et ontariennes 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 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 des 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.

Établissement de politiques

Présenter une déclaration d'engagement et de politique d'accessibilité et est affiché sur notre site Web.



Plan pluriannuel d'accessibilité

Le plan est examiné et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans en consultation avec les personnes handicapées. Le plan pluriannuel est affiché sur notre site Web et mis à jour chaque fois qu'il y a des changements.

Service à la clientèle

L'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario continuera de répondre aux besoins de ses clients en vertu de la Norme sur le service à la clientèle accessible. Nous continuerons de recevoir et de répondre aux commentaires et de veiller à ce que les processus soient accessibles aux personnes handicapées. Le Conseil continuera d'afficher des interruptions de service sur place et sur notre site Web.

Formation

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario a et continuera d'offrir de la 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. La formation est dispensée de la manière qui convient le mieux aux tâches et aux besoins des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel.

Le Conseil a pris les mesures suivantes pour s'assurer que les employés reçoivent la formation nécessaire pour répondre aux normes et à la législation actuelles :

- Fournir des ressources éducatives ou de formation dans un format accessible qui tient compte de l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les Ontariennes et Ontariens handicapés et des exigences des Normes du service à la clientèle
- Ovos politiques relatives aux normes de service à la clientèle
- How d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps
- 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
- Wchapeau à faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, services ou installations de notre organisation.
- Veiller à ce que les nouveaux employés s'assurent de la formation dès que possible et offrent une formation continue à l'égard de tout changement apporté aux politiques.
- Tenir et tenir un registre des dates de formation et du nombre d'employésformés.

Kiosques d'approvisionnement et de libre-service

Lors de la conception, de l'acquisition ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, y compris des 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

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.

Information d'urgence accessible

La Commission s'est engagée à fournir aux personnes handicapées des renseignements d'urgence accessibles au public sur demande. La Commission fournira également aux employés handicapés des renseignements individuels sur les interventions d'urgence au besoin.

Commentaires sur l'accessibilité

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 :

la Commission du marché des produits 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 dans les 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.

La Commission 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 mesures de soutien aux communications, sur demande et affichées sur notre site Web.

Formats accessibles et supports de communication

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario traitera les demandes de formats accessibles et de soutien aux communications pour les personnes handicapées de façon opportune et appropriée, comme l'indique notre politique sur la LAPHO.



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.

Site Web accessible et contenu Web

L'Office des terminaux alimentaires de l'Ontario a inclus la conformité à la LAPHO comme l'un des critères pour choisir le fournisseur de technologie avec notre site Web rafraîchissant afin de s'assurer que la conformité prend le site Web et le contenu conforme au wcag 2.0 niveau AA d'ici le 1er janvier 2021.

Norme d'emploi

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario s'est engagée à mettre en pratique des pratiques d'emploi équitables et accessibles. Le Conseil a pris les mesures suivantes pour aviser le public et le personnel que, sur demande, il accueillera les personnes handicapées tout au long du processus de recrutement, d'évaluation et d'intégration.

Recrutement

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario s'est engagée à accommoder les personnes handicapées pendant le processus de recrutement et de sélection en informant et en informant le public et les employés de la disponibilité des mesures d'adaptation pour les demandeurs handicapés. Si accommodations sont requête, nous allons les consulter et de fournir ou d'organiser des logements appropriés qui répondent le mieux à leurs besoins.

Les demandeurs d'invalidité retenus sont avisés des politiques de la Commission pour accommoder les employés handicapés en incluant l'information dans la lettre d'offre ou en leur parlant en personne afin qu'ils soient au courant des politiques.

Information pour les employés

Le personnel sera informé des politiques du Conseil pour soutenir les employés handicapés par mémo ou par courriel ou lors des réunions du personnel.

Processus d'adaptation des employés handicapés s'ils ont besoin d'un accommodement

La Commission élaborera un plan d'adaptation individuel documenté pour un employé qui reçoit des mesures d'adaptation pour une invalidité de façon claire et cohérente. Nous impliquerons l'employé dans l'élaboration de son régime, évaluerons ses besoins en matière d'adaptation, protégerons la vie privée des renseignements personnels de l'employé et examinerons et mettrons à jour le régime avec l'employé de temps à autre.



Information sur les interventions d'urgence en milieu de travail

La Commission fournira des renseignements sur les interventions d'urgence à un employé ayant une déficience pour l'aider en cas d'urgence. Une intervention d'urgence individuelle sera élaborée avec l'employé et, avec son consentement, ces renseignements seront donnés à toute personne désignée pour l'aider en cas d'urgence.

Retour au travail

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario s'est engagée à élaborer et à mettre en place un processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels et de politiques de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'une déficience.

La Commission a élaboré et maintenu un processus de retour au travail pour nos employés qui ont été absents du travail en raison d'une déficience et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à l'invalidité afin de retourner au travail. La Commission prend des mesures pour faciliter le processus de retour au travail et utilise des plans d'adaptation individuels au besoin.

Gestion du rendement, développement de carrière et redéploiement

La Commission des terminaux alimentaires de l'Ontario s'est engagée à veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés soient pris en compte en ce qui a trait à la gestion du rendement, au perfectionnement professionnel et aux processus de redéploiement.

Le Conseil comprend les éléments suivants :

- Les besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que les plans d'adaptation individuels sont pris en compte lorsqu'ils offrent des possibilités de perfectionnement professionnel et d'avancement.
- Les besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que les plans d'hébergement individuels sont pris en compte lors du redéploiement des employés handicapés.

Pour de plus amples renseignements sur ce plan d'accessibilité ou pour fournir des commentaires, veuillez communiquer avec:

la Commission du marché des produits 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

Notre plan d'accessibilité est affiché publiquement à www.oftb.com/accessibility-standards-customer-service

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