

## 1. Exigence liée aux politiques en matière d'accessibilité

Le Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* exige que les organisations élaborent des politiques écrites en matière d'accessibilité et qu'elles les mettent à la disposition du public. Les politiques en matière d'accessibilité constituent les règles officielles que met en place une organisation pour atteindre ses objectifs d'accessibilité.

La loi est souple pour vous permettre d'élaborer vos politiques en matière d'accessibilité de la façon qui convient le mieux à votre organisation. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon. Le présent formulaire contient des exemples de renseignements pour vous aider à vous conformer à l'article 3 du Règlement.

Cet article s'applique au gouvernement de l'Ontario, à l'Assemblée législative de l'Ontario, aux organisations désignées du secteur public ainsi qu'aux entreprises et organismes sans but lucratif comptant 50 employés ou plus.

## 2. Avertissement général

Ce document est fourni à titre d'information générale uniquement et se veut un exemple de référence pour aider les organisations à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il revient à chaque organisation de comprendre ses obligations juridiques et de s'y conformer, ainsi que d'élaborer ses propres politiques, procédures et documents en fonction de sa situation particulière. Nous encourageons les utilisateurs à solliciter un avis indépendant; le gouvernement de l'Ontario, en fournissant des renseignements publics sur l'accessibilité, n'est pas responsable de l'utilisation qui en est faite.

## 3. Exemple de politique

### Déclaration d'engagement organisationnel

Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Nous avons à cœur de traiter les personnes handicapées d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et sommes déterminés à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. Nous le ferons en retirant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

s'engage à respecter ses obligations actuelles et continues en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant la non-discrimination.

Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

comprend que les obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations à l'égard des personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

s'engage à faire preuve d'excellence dans le service et l'offre de biens, services ou installations à tous les consommateurs, y compris les personnes handicapées.

Nos politiques de services à la clientèle accessibles sont cohérentes avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

## **Formation**

Nous nous engageons à offrir à tous les employés et bénévoles une formation sur les services à la clientèle accessibles, d'autres normes d'accessibilité de l'Ontario et aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario se rapportant aux personnes handicapées.

En outre, nous offrons une formation à :

- a) toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation;
- b) toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation.

La formation sur l'accessibilité offerte à nos employés et bénévoles se rapporte à leurs fonctions particulières.

La formation comprend :

- l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des normes sur les services à la clientèle;
- nos politiques se rapportant aux normes sur les services à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux ou fournis autrement et qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées. Ces appareils ou dispositifs incluent :  
Dresser la liste des équipements et appareils

Ascenseur pour accéder au deuxième étage

- ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens, services ou installations de notre organisation.

Nous formons chaque personne dès que possible après son embauche et offrons une formation à propos de toute modification aux politiques.

Nous conservons des dossiers sur la formation offerte, y compris les dates auxquelles la formation a été offerte et le nombre de personnes à qui elle a été offerte.

---

## **Appareils et accessoires fonctionnels**

Les personnes handicapées peuvent se servir de leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'ils accèdent à nos biens, à nos services et à nos installations.

Dans les situations où l'appareil ou accessoire fonctionnel pose une préoccupation importante et inévitable pour la santé ou la sécurité ou qu'il ne peut être autorisé pour toute autre raison, d'autres mesures seront utilisées pour veiller à ce que la personne handicapée puisse avoir accès à nos biens, services ou installations.

Le cas échéant, préciser d'autres mesures.

Nous allons descendre les personnes manuellement en bas des escaliers

Nous veillons à ce que nos employés reçoivent une formation et connaissent les différents appareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons et qui peuvent être utilisés par les consommateurs handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens, services ou installations.

Le cas échéant, précisez comment votre organisation formera les employés sur l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels.

Formation des secouristes aux 2 ans et rappel annuel durant rencontre de santé et sécurité

---

## Communication

---

Nous communiquons avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Ceci peut inclure ce qui suit :

Dresser la liste des différentes façons de communiquer

Affichage de l'énoncé et la politique d'accessibilité dans les aires publiques (entrée Magasin et tableaux SST interne)

Affichage de l'énoncé et la politique d'accessibilité sur notre site interne

Nous travaillerons de concert avec les personnes handicapées afin de déterminer la méthode de communication qui leur convient.

---

## Animaux d'assistance

---

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les sections de nos locaux qui sont ouvertes au public et aux tiers.

Lorsque nous ne pouvons facilement percevoir qu'un animal est un animal d'assistance, nos employés pourront demander de voir la documentation (gabarit, lettre ou formulaire) d'un membre d'une profession de la santé réglementée qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons se rapportant à son handicap.

Un animal d'assistance peut facilement être identifié au moyen d'indicateurs visuels comme un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

Un membre d'une profession de la santé réglementée s'entend d'un membre de l'un des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des Chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous ferons ce qui suit pour nous assurer que les personnes handicapées puissent avoir accès à nos biens, services ou installations :

- expliquer la raison pour laquelle l'animal est exclu;
- discuter avec le consommateur d'une autre façon de fournir les biens, services ou installations.

Remplir ce qui suit le cas échéant :

Les animaux d'assistance sont interdits dans les aires suivantes :

Définir les aires interdites dans vos lieux

Dans l'usine et les quai de chargement de la Fromagerie

en vertu de la Loi sur la salubrité des aliments au Canada (L.C. 2012, ch. 24)

Nom de la loi

---

## Personnes de soutien

---

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à se faire accompagner de cette personne dans nos lieux.

Si un prix ou un tarif sont normalement exigés d'un consommateur pour l'accès à vos biens, services ou installations, choisissez l'une des options suivantes :

Le prix ou le tarif ne seront pas exigés pour les personnes de soutien.

\_\_\_\_\_ sera exigé de la personne de soutien pour accéder à nos lieux.  
Montant (\$)

Nous informons les consommateurs de cette situation en affichant un avis aux endroits suivants :

Dresser la liste des endroits

N/A

Dans certains cas, cette organisation peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour protéger la santé ou la sécurité :

- de la personne handicapée;
- des autres personnes se trouvant dans les lieux.

Avant de prendre une décision, nom de l'organisation :

- consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
- tiendra compte des raisons de santé ou de sécurité en fonction des données probantes existantes;
- déterminera qu'il n'existe aucune autre façon raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres dans les lieux.

Si cette organisation détermine qu'une personne de soutien est nécessaire, nous annulerons le prix ou le tarif (si applicable) pour la personne de soutien.

---

## Avis de perturbation temporaire

---

En cas de toute perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les personnes handicapées, cette organisation informera rapidement les consommateurs. Cet avis affiché clairement inclura des renseignements sur les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, si offerts.

Les services/installations incluent :

Dresser la liste des services/installations

Utilisation de l'ascenseur pour aller dans la salle de visite ou dans les bureaux

L'avis sera mis à la disposition du public des façons suivantes :

Dresser la liste des façons

Dans les portes du Magasin et restaurant et sur l'ascenseur

---

## Processus de rétroaction

---

Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

souhaite recevoir des commentaires sur la façon dont nous offrons des services à la clientèle accessibles. Les commentaires des consommateurs nous aideront à repérer les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Les commentaires peuvent être formulés des façons suivantes :

Dresser la liste des façons de formuler des commentaires

Par courriel : info@fromageriestalbert.com

Par téléphone: (613) 987-2872

Par télécopieur: (613) 987-9931

Tous les commentaires, incluant les plaintes, seront traités de la façon suivante :

Décrire par exemple que les commentaires seront transmis au directeur général.

Toutes les plaintes seront transmises à la Direction des Ressources humaines et au Directeur général

Les consommateurs peuvent s'attendre à recevoir une réponse en 15 jour(s).  
nombre de jours

Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

s'assure que le processus de rétroaction est accessible pour les personnes handicapées en fournissant ou faisant fournir des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.

---

### **Avis de disponibilité des documents**

Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

avise le public que les documents se rapportant aux services à la clientèle accessibles sont offerts sur demande en affichant un avis dans les endroits suivants ou des façons suivantes :

Dresser la liste des endroits/façons

Afficher à l'entrée du Magasin/Restaurant

par demande courriel : info@fromagestalbert.com

Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

fournira ces documents dans un format accessible ou avec une aide à la communication sur demande. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer le caractère adéquat du format ou de l'aide à la communication. Nous fournirons le format accessible rapidement et sans frais supplémentaires.

---

### **Guichets libre-service**

Remarque : les organisations du secteur public doivent intégrer les caractéristiques d'accessibilité aux guichets libre-service. Les organismes privés et sans but lucratif doivent tenir compte de l'accessibilité dans cette exigence.

Nous intégrerons des caractéristiques d'accessibilité/tiendrons compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées au moment de concevoir, d'obtenir ou d'acquérir des guichets libre-service.

---

### **Acquisition**

Remarque : En vertu de la LAPHO, seuls les organisations désignées du secteur public, le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative sont assujettis à cette exigence.

Nous intégrons les critères et caractéristiques d'accessibilité au moment d'obtenir ou d'acquérir des biens, des services ou des installations, y compris des guichets libre-service. S'il n'est pas possible ou pratique de le faire, nous fournirons une explication

---

## Information et Communications

---

Nous disposons d'un processus pour recevoir les commentaires et y répondre, et ce processus est accessible aux personnes handicapées sur demande.

Nous communiquons avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Sur demande, nous fournirons des renseignements à propos de notre organisation et des services qu'elle offre, incluant des renseignements sur la sécurité du public, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication :

- a) de façon opportune, en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne découlant de son handicap;
- b) à un coût ne dépassant pas le coût habituel facturé aux autres personnes.

Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication. Si l'organisation détermine que l'information ou les communications ne peuvent pas être converties, l'organisation fournira à la personne ayant fait la demande :

- a) une explication des motifs pour lesquels l'information ou les communications ne peuvent pas être converties;
- b) un résumé de l'information ou des communications ne pouvant pas être converties.

Nous informons le public de l'offre de formats accessibles et d'aides à la communication en affichage à l'entrée du Magasin/restaurant

Nous respecterons également les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) reconnues mondialement, conformément aux lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

---

## Emploi

---

Nous informons les employés, les candidats à un emploi et le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises durant le processus de recrutement et d'embauche. Nous informons chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande. Nous consultons les candidats et fournissons ou leur faisons fournir des mesures d'adaptation appropriées.

Nous informons les candidats retenus des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés au moment de leur offrir l'emploi.

Nous informons le personnel qu'un soutien est offert aux employés handicapés dès que possible après leur entrée en fonction. Nous fournissons des renseignements à jour aux employés lorsque des modifications sont apportées à nos politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

Nous consulterons les employés au moment de prendre des dispositions pour offrir des mesures d'adaptation appropriées d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent d'un handicap. Nous consulterons l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il fait une demande en ce sens :

- a) l'information nécessaire pour accomplir son travail;
- b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

Si nécessaire, nous fournirons également des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence pour aider un employé handicapé durant une situation d'urgence. Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail donne son consentement à cet effet, nous communiquerons ces renseignements à la personne désignée pour aider l'employé durant une situation d'urgence.

Nous fournirons les renseignements dès que cela est matériellement possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé.

Nous examinerons les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :

- a) lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;
- b) lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;
- c) lorsque l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Nous disposons d'un processus écrit pour élaborer des plans d'adaptation individualisés pour les employés.

Nous disposons d'un processus écrit pour les employés qui se sont absentés en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre le travail.

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

Remarque : Cette disposition s'applique uniquement aux organisations qui ont déjà mis en place ces processus.

---

## Conception des espaces publics

---

**Remarque :** Cette section pourrait ne pas s'appliquer à toutes les organisations.

Nous respecterons les lois sur l'accessibilité au moment de construire des espaces publics ou d'y apporter d'importants changements. Nos espaces publics incluent :

- Sentiers récréatifs/voie accessible menant à une plage
- Aires de restauration extérieures comme les aires de repos et aires de pique-nique
- Aires de jeu extérieures, par exemple terrains de jeux dans les parcs provinciaux et collectivités
- Stationnement hors-rue accessible
- Stationnement sur rue accessible
- Éléments liés au service comme les comptoirs de services, guides de file d'attente fixes et aires d'attente

Nous instaurons des procédures pour empêcher les interruptions de services dans les sections accessibles de nos espaces publics.

---

## Transport

---

**Remarque :** Cette section s'applique uniquement aux municipalités qui exploitent des services de transport conventionnels ou spécialisés, aux conseils scolaires de district, hôpitaux, collèges et universités qui offrent des services de transport.

Nous respectons les lois sur l'accessibilité lorsque nous rendons nos services de transport accessibles. Nos services de transport accessibles incluent :

Dresser la liste des services accessibles

N/A

---

## Changements aux politiques existantes

---

Toutes politiques de cette organisation qui ne respectent pas ou n'encouragent pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées seront modifiées ou retirées.

Ce document est à la disposition du public. Des formats accessibles sont offerts sur demande.

**Obligation de préparer un plan d'accessibilité pluriannuel**

Le Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* exige que les organisations préparent des plans d'accessibilité pluriannuels, qu'elles les mettent à jour au moins une fois tous les cinq ans et qu'elles les affichent sur leur site Web si elles en possèdent un. Un plan d'accessibilité décrit les mesures que prendra une organisation pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et à quel moment elle les prendra.

La loi est souple pour vous permettre de préparer votre plan d'accessibilité de la façon qui convient le mieux à votre organisation. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon. Le présent formulaire contient des exemples de renseignements pour vous aider à vous conformer à l'article 4 du Règlement.

Cet article s'applique au gouvernement de l'Ontario, à l'Assemblée législative de l'Ontario, aux organisations désignées du secteur public ainsi qu'aux entreprises et organismes sans but lucratif comptant 50 employés ou plus.

**Avertissement général**

Ce document est fourni à titre d'information générale uniquement et se veut un exemple de référence pour aider les organisations à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il revient à chaque organisation de comprendre ses obligations juridiques et de s'y conformer, ainsi que d'élaborer ses propres politiques, procédures et documents en fonction de sa situation particulière. Nous encourageons les utilisateurs à solliciter un avis indépendant; le gouvernement de l'Ontario, en fournissant des renseignements publics sur l'accessibilité, n'est pas responsable de l'utilisation qui en est faite.

**Exemple de plan****Message du chef de la direction**

Je suis fier de présenter le premier plan d'accessibilité de la Fromagerie Coopérative St-Alber. Nous reconnaissons que l'accessibilité universelle est un élément essentiel de l'inclusion, la Fromagerie, prend des mesures pour éliminer les obstacles dans ses activités et sa prestation de services, conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Cette loi vise la participation pleine et égale de tous, notamment les personnes handicapées, au Canada. Elle reconnaît que les gens ne sont pas handicapés en raison de leur état, mais plutôt en raison d'environnements qui ne sont ni accessibles, ni accueillants, ni habilitants.

Avec ce plan nous expliquons la façon dont il entend améliorer l'accessibilité dans les sept domaines clés définis dans la Loi canadienne sur l'accessibilité : l'emploi; l'environnement bâti; les technologies de l'information et des communications; les communications; l'acquisition de biens, de services et d'installations; la conception et la prestation de programmes et de services; et, enfin, le transport. Le plan reflète l'engagement de la Fromagerie à créer un environnement de travail accessible et à se doter d'un effectif diversifié et inclusif.

Au sein de la Fromagerie coopérative St-Albert Inc, nous prenons à cœur l'accessibilité des personnes handicapées, du personnel, des clients, des membres, des visiteurs et autres membres de la collectivité. Les personnes en situation d'handicap peuvent demander de l'information dans un format accessible et des aides à la communication qui tiennent compte de leurs besoins.

Éric Lafontaine  
Directeur Général



## Introduction

Toujours en s'inspirant de la déclaration sur l'identité coopérative de l'ACI, les valeurs fondamentales de la Fromagerie coopérative de St-Albert inc. sont la prise en charge et la responsabilité personnelles et mutuelles, la démocratie, l'égalité, l'équité, la solidarité. inclusion, accessibilité et, évidemment, la coopération et l'inter-coopération.

Fidèle à l'esprit de ses fondateurs, les membres de la coopérative adhèrent à une éthique fondée sur l'honnêteté, la transparence, la responsabilité social, l'accessibilité et l'altruisme. Finalement, consciente de l'importance de l'éducation dans l'atteinte d'une société meilleure et plus juste, la coopérative fournit à ses membres, ses dirigeants élus, ses gestionnaires et ses employés l'éducation et la formation requises pour pouvoir contribuer efficacement à son développement.

Nos installations sont accessible a tous, tant nos employés, nos clients, nos membres qu'a l'ensemble de la communauté. Nous offrons différentes options d'accessibilités par exemples: acenseur, acces aux cleins de compganie et autres.

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

---

Nom de l'organisation

s'efforce de répondre aux besoins de ses employés et de ses clients handicapés et travaille sans relâche à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité.

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

---

Nom de l'organisation

s'engage à s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ce plan d'accessibilité décrit les mesures que nous prenons pour satisfaire ces obligations et pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Notre plan montre de quelle façon nous jouerons notre rôle pour faire de l'Ontario une province accessible pour toutes les Ontariennes et tous les Ontariens. Le plan fait l'objet d'un examen et d'une mise à jour au moins une fois tous les cinq ans.

Le plan fait l'objet d'un examen et d'une mise à jour au moins une fois tous les cinq ans.

Nous formons chaque personne dès que possible après son embauche et offrons une formation à propos de toute modification aux politiques.

Nous conservons des dossiers sur la formation offerte, y compris les dates auxquelles la formation a été offerte et le nombre de personnes à qui elle a été offerte.

## Section 1. Réalisations antérieures pour éliminer et prévenir les obstacles

Dans cette section, vous avez l'occasion de mettre en lumière des projets et programmes particuliers mis en œuvre par votre organisation afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées et pour respecter les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Sous chaque titre, ajoutez un paragraphe d'introduction si vous le désirez, et fournissez les renseignements sous forme d'énumération. Vous voudrez peut-être également ajouter un paragraphe décrivant l'approche organisationnelle visant à éliminer les obstacles. Veuillez ne pas tenir compte des titres qui ne s'appliquent pas à votre situation.

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

a réalisé les initiatives qui suivent en matière d'accessibilité.

### Services à la clientèle

Fournissez des renseignements décrivant en détail les mesures prises par votre organisation pour se conformer à la norme pour les services à la clientèle. Ajoutez une déclaration confirmant que votre organisation est restée conforme à la norme pour les services à la clientèle, la façon dont la rétroaction des clients a été transmise, les mesures prises pour tenir compte des commentaires reçus et les mesures prises par votre organisme pour définir et éliminer les obstacles possibles pouvant empêcher les gens de formuler des commentaires.

Précisez les mesures et dressez la liste des initiatives des années antérieures.

Ascenseur pour la salle de visite et deuxième étage, salle de bain aménagée, accessibilité aux chiens guide,

### Information et communications

Précisez les mesures et dressez la liste des initiatives des années antérieures.

Affichage à l'entrée du Magasin et Restaurant, information et formation des employés

### Emploi

Précisez les mesures et dressez la liste des initiatives des années antérieures.

Adaptation des espaces de travail, ascenseur, soutien communication pour malentendants, création de poste adaptés

### Acquisition

Remarque : Cette section pourrait ne pas s'appliquer à votre organisme.

Dressez la liste des initiatives des années antérieures, le cas échéant.

### Guichets libre-service

Remarque : Cette section pourrait ne pas s'appliquer à votre organisme.

Dressez la liste des initiatives des années antérieures, le cas échéant.

## Formation

Dressez la liste des initiatives des années antérieures, le cas échéant.  
Formation sur harcèlement et civilité au travail

## Conception des espaces publics

Remarque : Cette section pourrait ne pas s'appliquer à votre organisme.  
Dressez la liste des initiatives des années antérieures, le cas échéant.  
Acenseur, Salle de visite vaste et facile de circuler

## Transport

Remarque : Cette section pourrait ne pas s'appliquer à votre organisme.  
Dressez la liste des initiatives des années antérieures, le cas échéant.

## Autre

Si votre organisation a mis en œuvre des initiatives qui ne s'appliquent pas à l'une ou l'autre des catégories ci-dessus, veuillez les énumérer ici.

## Section 2. Stratégies et mesures

Précisez les projets et programmes que prévoit réaliser votre organisation pour satisfaire les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et pour éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

### Services à la clientèle

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

---

Nom de l'organisation

s'engage à offrir des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées. Cela signifie que nous fournirons aux personnes handicapées des biens, des services et des installations de la même qualité et avec la même rapidité que celles dont profitent les autres clients.

Énumérez les initiatives que votre organisation prévoit poursuivre afin de se conformer à la norme pour les services à la clientèle (p. ex., former les nouveaux employés) et précisez l'échéancier pour chacune.

Formation de tous les employés et pour les nouveaux employés sur l'accessibilité et l'inclusion (Mai 2024)

Nouveau site Web qui donne plus de visibilité à l'accessibilité (Juin 2024)

Publication sur nos réseaux sociaux tel Facebook, Insragram, Youtube

Dans la salle de visite ajout d'outils de communication pour la clientèle malentendante et non voyante (Oct 2024)

### Information et communications

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

---

Nom de l'organisation

s'engage à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées.

Énumérez les initiatives que prévoit réaliser votre organisation et précisez l'échéancier pour chacune.  
Nouveau site Web qui donne plus de visibilité à l'accessibilité (Juin 2024)  
Affichage de la nouvelle procédure et du plan d'accessibilité a l'entrée publique du Magasin et Restaurant (Jan 2024)

### **Emploi**

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

---

Nom de l'organisation

Nom de l'organisation s'engage à offrir des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

Énumérez les initiatives que votre organisation prévoit réaliser et précisez l'échéancier pour chacune.  
Formation de tous les employés et pour les nouveaux employés sur l'accessibilité et l'inclusion (Mai 2024)  
Révision des description et affichage de poste précisant que l'accessibilité n'est pas un obstacles (Mai 2024)

### **Approvisionnement**

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

---

Nom de l'organisation

s'engage à offrir des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

Énumérez les initiatives que prévoit réaliser votre organisation et précisez l'échéancier pour chacune d'elle, le cas échéant.

### **Guichets libre-service**

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

---

Nom de l'organisation

s'engage à intégrer des caractéristiques d'accessibilité/à tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées au moment de concevoir, d'obtenir ou d'acquérir des guichets libre-service.

Le cas échéant, énumérez les initiatives que prévoit réaliser votre organisation et précisez l'échéancier pour chacune.

### **Formation**

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

---

Nom de l'organisation

s'engage à offrir de la formation sur les exigences des lois de l'Ontario sur l'accessibilité et du Code des droits de la personne se rapportant aux personnes handicapées

Énumérez les initiatives que votre organisation prévoit réaliser et précisez l'échéancier pour chacune.  
Formation de tous les employés et pour les nouveaux employés sur l'accessibilité et l'inclusion (Mai 2024)

### **Conception des espaces publics**

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

---

Nom de l'organisation

respectera les lois sur l'accessibilité au moment de construire des espaces publics ou d'y apporter d'importants changements.

Le cas échéant, énumérez les initiatives que votre organisation prévoit réaliser et précisez l'échéancier pour chacune.  
Lors de la construction de notre nouveau centre d'expédition, nous allons prévoir que nos installations continue de respecter les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapée de l'Ontario

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

instaure des procédures pour empêcher les interruptions de services dans les sections accessibles de ses espaces publics.

### Transport

La Fromagerie Coopérative St-Albert Inc

Nom de l'organisation

s'engage à offrir des services de transport accessibles.

Énumérez les initiatives que prévoit réaliser votre organisation et précisez l'échéancier pour chacune d'elle, le cas échéant

### Autre

Si votre organisation a prévu des initiatives qui ne correspondent pas aux catégories ci-dessus, précisez-les ici sous forme d'énumération et indiquez l'échéancier.

## Pour de plus amples renseignements

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

Nom Huppé	Prénom Valérie	Initiale
Numéro de téléphone 613-676-1313	Adresse électronique valerie.huppe@fromagestalbert.com	

Notre plan d'accessibilité est affiché publiquement sur

Adresses du site Web ou des médias sociaux

<https://www.youtube.com/@fromagestalbert>, <https://fromagestalbert.com/>

Il est possible d'obtenir des formats standards et accessibles de ce document gratuitement sur demande auprès de

Nom Trottier	Prénom Angela	Initiale
Numéro de téléphone 343-543-3552	Adresse électronique angela.trottier@fromagestalbert.com	